

## Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review

Naufal Hilmi Marzuq<sup>1</sup>, Helen Andriani<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Program Studi Kajian Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

<sup>2</sup> Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia

E-mail: novalhilmis2@gmail.com<sup>1</sup>, helenandriani07@gmail.com<sup>2</sup>

### Abstrak

Di era globalisasi saat ini, semakin tingginya perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia dan bertambahnya komplain masyarakat membuat harapan masyarakat terhadap rumah sakit yang berkualitas dan terjangkau. Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Teori yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah teori Servqual dengan melihat kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Tujuan penelitian yaitu menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan. Metode Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode studi pustaka. Pencarian sumber referensi atau literatur berupa artikel ilmiah yang diterbitkan berdasarkan Science Direct, Proquest dan Portal Garuda. Kriteria inklusi dari studi ini adalah konten artikel menjelaskan terkait hubungan Servqual terhadap kepuasan pasien, termasuk original artikel, tempat organisasi pelayanan kesehatan, fulltext dapat diakses baik dikarenakan artikel merupakan open access. Hasil dan Pembahasan Dari 10 artikel yang terseleksi terdapat 8 artikel yang menyatakan ada hubungan dimensi assurance terhadap kepuasan pasien, selanjutnya 7 artikel yang menyatakan ada hubungan dimensi responsiveness terhadap kepuasan pasien, 5 artikel yang menyatakan ada hubungan dengan dimensi reliability sedangkan pada dimensi empathy dan tangible terdapat 4 artikel yang menyatakan ada pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan hal ini mayoritas seluruh artikel ini menyebutkan dimensi Servqual ini berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Kesimpulan Penerapan teori Servqual menggunakan lima dimensi dapat dilakukan sebagai suatu strategi peningkatan kepuasan pasien. Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil literature review yang terkait dengan pengaruh dimensi kualitas pelayanan responsiveness, reliability, tangible, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pasien sebagai berikut: Sebaiknya petugas rumah sakit lebih memahami dan menerapkan aspek responsiveness dan assurance dimana yang paling berpengaruh dan menunjang kepada pasien. Pihak rumah sakit melakukan training dan seminar kepada petugas terutama yang berhubungan langsung dengan pasien. Pihak rumah sakit sebaiknya melakukan evaluasi dan pengamatan dengan menggunakan dimensi kualitas pelayanan.

**Kata Kunci:** *Service Quality, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Healthcare.*

### Abstract

In the current era of globalization, the increasing development of health services in Indonesia and the increasing number of public complaints have made people's expectations for quality and affordable hospitals. Basically, patient satisfaction is something whose results vary widely because it is related to the expectations/perceptions of each person. The level of satisfaction

itself will be categorized as fulfilled if the services provided are appropriate or have entered the category expected by the patient.). The theory commonly used to measure patient satisfaction is the Servqual theory by looking at service quality from 5 dimensions, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The research objective is to analyze the relationship between the quality of health services (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) to patient satisfaction in health care facilities. Methods This research is a type of research using the literature study method. Search for reference sources or literature in the form of scientific articles published based on Science Direct, Pro Quest dan Portas Garuda. The inclusion criteria of this study are article content explaining the relationship between Servqual and patient satisfaction, including original articles, places for health care organizations, full text can be accessed because the article is open access. Results and Discussion Of the 10 selected articles, there were 8 articles stating that there was a relationship between the assurance dimension and patient satisfaction, the 7 articles stating that there was a relationship between the responsiveness dimension and patient satisfaction, 5 articles stating that there was a relationship with the reliability dimension, while on the empathy and tangible dimensions there were 4 articles that stated that there was an effect on patient satisfaction. With this, most of this article mentions that this Servqual dimension has a positive impact on patient satisfaction. Conclusion: So that the application of Servqual theory using five dimensions can be done as a strategy to increase patient satisfaction. Suggestions that can be given based on the results of a literature review related to the influence of service quality dimensions of responsiveness, reliability, tangible, assurance, and empathy on patient satisfaction are as follows: Hospital staff should better understand and apply responsiveness and assurance aspects which are the most influential and supportive to the patient. patient. The hospital conducts training and seminars for officers, especially those who have direct contact with patients. The hospital should evaluate and observe using the dimensions of service quality.

**Keywords :** *Service Quality, Patient Satisfaction, Hospital, Healthcare*

## **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi saat ini, semakin tingginya perkembangan pelayanan kesehatan di Indonesia dan bertambahnya komplain dari masyarakat sehingga membuat harapan masyarakat terhadap rumah sakit yang berkualitas dan terjangkau semakin banyak, sehingga setiap rumah sakit harus terus berusaha untuk mempertahankan diri dalam kondisi yang semakin tinggi tersebut. Dalam melaksanakan fungsi dan tugasnya sebuah pelayanan medis harus dapat menyediakan pelayanan berkualitas, dapat memberikan tuntutan dan memenuhi persepsi masyarakat dengan maksimal. Dengan demikian setiap pelayanan medis adanya evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang ada baik segi teknis maupun administrasi, dikarenakan kualitas pelayanan yang diberi mempengaruhi tingkat kepuasan pasien (Rifai M, 2016).

Pada dasarnya kepuasan pasien adalah suatu hal yang hasilnya sangat bervariasi, dikarenakan terkait dengan harapan/persepsi masing-masing dari personal. Tingkat kepuasan sendiri akan masuk kategori terpenuhi jika pelayanan yang diberikan sudah sesuai atau sudah masuk kategori dengan yang diharapkan oleh pasien. Tingkat kepuasan pasien dilakukan bersamaan dengan pengukuran kualitas pelayanan kesehatan yang lain. Peningkatan kenyamanan, kesopanan dan komunikasi menyebabkan kualitas pelayanan kesehatan yang lebih baik dan hasil dari semua itu akan berakhir baik (Aulia, Rahmiati dan Tabrani, 2019). Kualitas layanan yang diberikan oleh unsur-unsur rumah sakit akan menentukan kepuasan pasien (Apriani dan Nurcahyo, 2021). Dalam hal ini kepuasan pasien hanya dapat diwujudkan jika sebuah RS telah berhasil mencukupi atau memenuhi semua kebutuhan pasien dalam memperoleh pelayanan yang bermutu, adil dan merata (Hasan dan Putra, 2019). Akan tetapi pada kenyataannya pasien masih banyak yang belum mendapatkan pelayanan sesuai dengan yang mereka harapkan dan tingkat kepuasan pasien masih dibawah standar yang telah

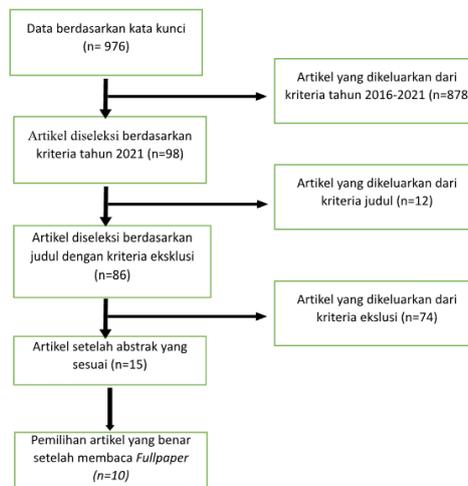
ditetapkan oleh pemerintah, untuk itu perlu dilakukan berbagai upaya secara sungguh-sungguh untuk mengatasinya.

Harapan konsumen terhadap service quality dapat dituangkan dalam lima dimensi kualitas pelayanan yang dipahami oleh penyedia pelayanan dan bisa diwujudkan. Hal ini adalah tugas berat bagi penyedia pelayanan yang mana dalam kenyataannya sering muncul kendala-kendala dari pihak konsumen karena pelayanan yang mereka terima atau mereka rasa tidak sesuai dengan layanan yang mereka harapkan (Parasuraman,1985). Teori yang biasa digunakan untuk mengukur kepuasan pasien adalah teori Servqual dengan melihat kualitas pelayanan dari 5 dimensi yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Kawoco et al. (2018) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dimana kualitas pelayanan mencakup lima dimensi tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode literature review dikarenakan pada saat pandemi COVID-19, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian secara langsung. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) terhadap kepuasan pasien di fasilitas pelayanan kesehatan.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode studi pustaka. Pencarian sumber referensi atau literatur berupa artikel ilmiah yang diterbitkan. Rujukan artikel ilmiah dalam analisis adalah artikel yang membahas tentang hubungan Servqual terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Kumpulan referensi melalui beberapa database online Science Direct, Proquest, dan Portal Garuda. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian istilah: "Servqual" OR "Service quality", "Patient Satisfaction" OR "Satisfaction", "Hospital" or "Healthcare". Artikel yang didapatkan kemudian diseleksi dengan kriteria inklusi dan eksklusi, kriteria inklusi dari studi ini adalah konten artikel menjelaskan terkait hubungan Servqual terhadap kepuasan pasien, termasuk original artikel, tempat organisasi pelayanan kesehatan, fulltext dapat diakses baik dikarenakan artikel merupakan open access. Artikel yang dieksklusikan adalah artikel yang kontennya tidak menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien, sisi penelitian artikel tidak pada sisi pemikiran pasien, artikel review commentary dan artikel lain yang bukan merupakan penelitian primer, fulltext tidak bisa diakses, dan latar organisasi objek penelitian bukan pada rumah sakit dan healthcare. Kriteria inklusi dan eksklusi kemudian digunakan dalam menyeleksi 303 artikel dari science direct, 3 artikel dari portal garuda, 670 dari proquest dengan total keseluruhan 976 artikel yang telah didapatkan, dari seluruh artikel tersebut, terpilih 10 artikel yang akan didiskusikan dan dianalisis lebih lanjut dalam studi literatur kali ini.



Gambar 1 Prisma Flow Diagram

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari 303 artikel di Scencedirect, dilakukan penyaringan sesuai dengan kriteria tahun 2016-2021, kemudian dihasilkan 50 artikel diulang dengan menggunakan kriteria judul sehingga didapatkan hasil 44 artikel. Setelah menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi, ditemukan 5 artikel yang memenuhi kriteria tersebut. Dari hasil Portal Garuda didapatkan 3 artikel, selanjutnya dilakukan penyaringan dengan menggunakan kriteria inklusi dan eksklusi yang menghasilkan 2 artikel karena 1 artikel lainnya dari hasil duplikasi. Sedangkan dari hasil Proquest yang diperoleh 45 artikel, lalu dilakukan pengulangan kembali hingga menjadi 41 artikel, maka dari hasil tersebut yang sesuai dengan kriteria inklusi dan eksklusi ada 3 artikel. Dari total 976 artikel dipilih hanya 10 artikel yang akan didiskusikan dan dianalisis lebih lanjut dalam studi literatur ini.

Penelitian Olgun Kitapci (2020) di Turki menunjukkan bahwa dari kelima dimensi *Servqual*, yang paling berpengaruh yaitu *emphaty* dan *assurance*, sehingga dapat berdampak positif pada kepuasan pasien (Kitapci, Akdogan dan Dortyol, 2020). Penelitian Aliman (2020) di Malaysia menunjukkan bahwa dari kelima dimensi *Servqual*, yang paling berpengaruh yaitu *tangible*, *reliability* dan *assurance*, sehingga dapat berdampak positif pada kepuasan pasien (Aliman dan Mohamad, 2016).

Hal ini juga dapat dilihat pada penelitian Mohefibar (2016) di Korea Selatan dengan metode penelitian Kuantitatif menunjukkan bahwa dimensi *reliability* dan *assurance* berada pada quadran I (Mohebifar *et al.*, 2016). Adapun pada penelitian yang dilakukan oleh Rahim (2021) di Malaysia menunjukkan bahwa dari hasil yang diperoleh terdapat sampel 1.825 responden, dari dimensi *emphaty* yang menyatakan penting sebanyak 1.174 responden dan dimensi *reliability* sebanyak 1.257 responden (Rahim *et al.*, 2021).

Sehingga dari beberapa hasil literatur review menunjukkan lebih dari 50% kelima dimensi tersebut sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Malik, 2018; Abbasi-Moghaddam *et al.*, 2019; Surydana, 2017) dan diperkuat dari hasil penelitian Pratiwi D (2016) yang menyatakan semua dimensi *Servqual* sangat berpengaruh pada kepuasan pasien (Pratiwi, Wahyono dan Sampurno, 2016).

**Tabel 1. Jurnal Penelitian terdahulu**

No	Peneliti	Judul Penelitian	Tahun	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
1	Kitapci, Akdogan	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien, Repurchase di Healthcare Industri	2020	Turki	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dua dimensi dari Servqual empathy dan assurance merupakan anteseden penting dari kepuasan pasien.
2	Aliman dan Mohamad	Hubungan Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dan perilaku: Investigasi perawatan private healthcare di malaysia	2016	Malaysia	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tiga dimensi dari Servqual yaitu tangible, assurance dan empathy menunjukkan hubungan yang signifikan dengan perilaku, selain itu dimensi tangible, reliability, assurance memiliki pengaruh signifikan hubungan terhadap kepuasan pasien.
3	Mohebifar dkk	Evaluasi kualitas pelayanan dari persepsi pasien: penerapan metode analisis kinerja	2016	Korea Selatan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi assurance dan reliability berada pada quadran I yang menunjukkan hasil pengaruh yang positif.
4	Shahab Alam M dkk	Kualitas Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit, Kepuasan dan Loyalitas Pasien, Investigasi	2018	Pakistan	Kuantitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit swasta cenderung menyediakan lebih banyak berkonsentrasi

		dalam konteks Sistem Perawatan Kesehatan Swasta di Pakistan				pada permintaan pasien mereka dan menciptakan diri mereka sendiri dengan tujuan akhir yang spesifik untuk memberikan fasilitas kesehatan yang setinggi-tingginya kepada pasien
5	Abbasi-Moghaddam dkk	Evaluasi kualitas pelayanan dari sudut pandang pasien di Rumah Sakit Tehran	2019	Iran	Cross Sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa di antara lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan, pasien lebih puas dengan responsiveness, tangible dan empathy.
6	Aldamen dkk	Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pasien Studi Kasus Rumah Sakit Al-Bashir Jordan	2017	Yordania	Mixed Method	Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kepuasan pasien secara keseluruhan berada pada kategori sedang.
7	Rivai, Lestari dan saleh	Hubungan Mutu Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-Umi	2020	Indonesia	Kuantitatif dengan cross sectional	Semua dimensi yang memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pasien.
8	Pratiwi, Wahyono dan Sampurno	Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rumah Sakit Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual: Studi di Rumah Sakit Swasta X Jakarta	2016	Indonesia	Deskriptif Kuantitatif	Secara umum, pasien belum merasa puas dengan kinerja FRJ RSX. Hasil penelitian pada keseluruhan responden adalah terjadinya gap bernilai negatif antara harapan

						pasien dengan kinerja FRJ RSX
9	Surydana	Kualitas Pelayanan, Nilai Pelanggan, Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Bandung	2017	Indonesia	Kuantitatif	Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa jenis kelamin berperan sebagai variabel pemoderasi antara nilai pelanggan dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit umum dapat meningkatkan implikasi nilai pelanggan terhadap kepuasan pasien
10	Rahim dkk	Kepuasan Pasien dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Malaysia Menggunakan Servqual dan Facebook	2021	Malaysia	Kuantitatif	Seluruh dimensi Servqual kecuali tangible dan assurance terbukti signifikan berhubungan dengan ketidakpuasan pasien

## PEMBAHASAN

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 10 jurnal yang diteliti dalam *literatur review*, pada penelitian [1],[4],[5],[7],[8],[9] dan [10] menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan *review* pada dimensi *responsiveness* yaitu pelayanan yang cepat dan tanggap oleh petugas rumah sakit dalam melayani pasien dan juga dari sikap ahli medis yang diinginkan pasien pada saat ditangani. Menurut Parasuraman dalam Muninjaya (2015) *responsiveness* atau daya tanggap yaitu kebijakan yang memberitahukan kepada pegawai untuk memberikan layanan tepat dan cepat kepada konsumen serta informasi yang jelas.

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 10 jurnal yang diteliti dalam *literatur review*, pada penelitian [1],[2],[3],[4],[5],[7],[8] dan [9] menunjukkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan *review* pada dimensi *assurance* yaitu karyawan memiliki pengetahuan, kemampuan, kesopanan, sifat yang dapat dipercaya, keterampilan dan keahlian, serta kesesuaian prosedur yang dilakukan. Menurut Parasuraman dalam Muninjaya (2015) Jaminan (*assurance*) yaitu kesopanan, pengetahuan dan kemampuan pegawai institusi untuk memberikan rasa percaya para konsumen kepada perusahaan, contohnya keamanan, kompetensi, sopan santun dan komunikasi.

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *emphaty* terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 10 jurnal yang diteliti dalam *literatur review*, pada penelitian [4],[5],[7], dan [9] menunjukkan

bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan *review* pada dimensi *empathy* yaitu kepedulian petugas, sikap petugas dalam memberikan perhatian yang khusus terhadap pasien, penyampaian kepada pasien, mampu memberikan harapan yang baik bagi pasien itu sendiri. Selain itu, juga dilihat berdasarkan bagaimana pihak rumah sakit dalam meyakinkan pelanggan. Menurut Parasuraman dalam Muninjaya (2015) dimensi Empati (*empathy*) yaitu memberikan pelayanan yang tulus bersifat pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan usaha memahami harapan konsumen, dimana perusahaan memiliki pengetahuan dan pengertian tentang konsumen untuk memenuhi harapan konsumen secara spesifik.

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 10 jurnal yang diteliti dalam *literatur review*, pada penelitian [2],[3],[7],[9] dan [10] menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan *review* pada dimensi *reliability* yaitu memberikan janji dan pelayanan secara cepat, akurat dan terpercaya kepada pasien. Menurut Parasuraman dalam Muninjaya (2015) dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan perusahaan yang sesuai dengan janji yang akan diberikan secara akurat dan terpercaya kepada pelanggan.

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible* terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 10 jurnal yang diteliti dalam *literatur review*, pada penelitian [1],[2],[4], dan [9] menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan *review* pada dimensi *tangible* kemampuan sarana dan prasarana serta penampilan fisik perusahaan. Menurut Parasuraman dalam Muninjaya (2015) dimensi Bukti fisik (*tangible*) yaitu suatu bukti perusahaan dapat melihat eksistensinya kepada pihak luar, kemampuan sarana-prasarana serta penampilan fisik perusahaan yang dapat diandalkan di lingkungan sekitarnya merupakan bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa.

Kualitas pelayanan diukur melalui tingkat kepuasan pasien yang dimana pasien mengharapkan kesesuaian kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit. Kualitas layanan berupa seberapa bedanya perbedaan antara harapan pasien dengan kenyataan yang diberikan rumah sakit kepada pelanggan, *service quality* dapat dilihat dengan cara perbandingan harapan pelanggan dengan pelayanan kesehatan yang mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas layanan ada hal utama yang perlu diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan sumber daya perusahaan/rumah sakit (Kotler,2007).

Prinsip pelayanan sendiri terdiri dari lima dimensi *Servqual* yang dikemukakan oleh Parasuraman yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsibility*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan bukti nyata (*tangible*). Rumah sakit sebagai salah satu pemberi jasa dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada pasien sehingga pasien merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Nasyrah dan Darwis, 2017).

## 1. Dimensi Reliability

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dari sepuluh jurnal ditemukan:

- a. Kitapci, Akdogan dan Dortyol (2020) dari penelitian ini tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* sebesar 60%, pada penelitian ini pasien belum merasa puas dikarenakan kehandalan dalam memberikan dan menangani keluhan serta memberikan pelayanan dengan tepat waktu yang sudah dijanjikan belum terpenuhi.
- b. Aliman dan Mohamad (2016) dari penelitian ini tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* sebesar 84%, dari hasil tersebut pasien merasa puas dengan *service outcome* yang sudah diberikan seperti memenuhi ekspektasi dalam ketepatan dan keakuratan pelayanan.
- c. Mohebfar (2016) dari jurnal ini tingkat kepuasan pada dimensi *reliability* masuk dalam kategori *Quadrant 1 (Q1)* yang termasuk dalam kategori yang sangat baik.

- d. Malik (2018) dari penelitian ini dalam tingkat kepuasan pasien pada dimensi reliability menunjukkan dengan mean (3,93) staff rumah sakit memberikan pelayanan yang seadanya yang artinya kurangnya sikap profesional terhadap pasien.
- e. Abbasi-Moghaddam (2019) dari penelitian ini menunjukkan dalam dimensi reliability pada kepuasan pasien dengan mean (2,64) belum merasa puas dikarenakan lamanya waktu tunggu yang dibutuhkan sebelum konsultasi ke dokter.
- f. Al-Damen (2017) dari penelitian ini yang dilakukan di RS Al-Bashir Iran dalam dimensi reliability dengan mean (3.61) masuk dalam kategori sedang dikarenakan beban kerja yang banyak yang mengakibatkan kurangnya perhatian dan penyusunan schedule waktu terhadap pasien
- g. Rivai, Lestari dan Shaleh (2020) dari penelitian ini menggambarkan kualitas pelayanan dalam dimensi reliability dengan kepuasan saling berhubungan secara signifikan ( $p=0,014$ ).
- h. Yuliati, Magdalena dan Pratiwi (2016) dari penelitian ini menunjukkan dalam dimensi reliability pada kepuasan pasien adanya gap negative sebesar (-0,84) dalam atribut ke-5 dari dimensi tersebut yaitu karyawan memberikan janji service time dan menepatinya oleh sebab itu pasien belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan berdasarkan dimensi reliability.
- i. Surydana (2017) dari penelitian ini tidak dijelaskan seberapa besar hubungan dimensi reliability akan tetapi dijelaskan secara garis besar dalam service quality tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ( $p=0,003$ ).
- j. Rahim (2021) dari penelitian ini menunjukkan semua atribut pada dimensi reliability terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil ( $p=0,001$ ) sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien.

Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya (Pohan dalam Az-zahroh 2017). Oleh karena itu peneliti berpendapat bahwa diperlukan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan agar pasien merasa puas terhadap pelayanan.

## 2. Dimensi *responsiveness*

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dari sepuluh jurnal ditemukan:

- a. Kitapci, Akdogan dan Dertyol (2020) pada penelitian ini tingkat kepuasan dalam dimensi *responsiveness* sebesar 85%, pasien merasa puas dikarenakan ketulusan *staff* dalam memberikan pertolongan kepada pasien dengan *mean* (4,71).
- b. Aliman dan Mohamad (2016) pada hasil jurnal tersebut dalam dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien tidak ditemukan berpengaruh signifikan dijelaskan di dalam jurnal dikarenakan rumah sakit tersebut hanya berfokus pada unit IGD lain hanya dengan pelayanan perawatan lainnya.
- c. Mohebfar (2016) pada jurnal ini dalam dimensi *responsiveness* dengan tingkat kepuasan pasien masuk dalam Quadran 4 (Q4) hal ini menyebabkan pasien belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan.
- d. Malik (2018) pada penelitian ini dalam dimensi *responsiveness* dari tingkat kepuasan dengan mean (4,16) dalam atribut memberikan pelayanan cepat untuk pelanggan, hasil ini menunjukkan bahwa setiap pasien tidak menunggu ketika mencari perawatan dan mereka menikmati layanan pada waktu yang ditentukan.
- e. Abbasi-Moghaddam (2019) pada penelitian ini menunjukkan dalam dimensi *responsiveness* dari tingkat kepuasan pasien dengan mean (3,94) sudah merasa puas dengan dimensi *responsiveness* dikarenakan petugas tanggap, memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti pasien.
- f. Al-Damen (2017) pada penelitian ini dijelaskan dalam dimensi *responsiveness* dari atribut tersebut dengan mean (3,43) pasien belum merasa puas dengan kualitas

pelayanan dikarenakan kurangnya tenaga staf yang bekerja dan beban kerja yang berat.

- g. Rivai, Lestari dan Shaleh (2020) pada penelitian ini, tingkat kepuasan dinilai berdasarkan dimensi *responsiveness* memiliki hasil ( $p=0,000$ ) yang mengindikasikan pasien merasa puas terhadap kecepatan pasien dalam membutuhkan pertolongan.
- h. Yuliati, Magdalena dan Pratiwi (2016) dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pada dimensi *responsiveness* yang paling memuaskan oleh pasien dikarenakan pasien merasa karyawan sudah dapat menjawab pertanyaan dengan baik (-0,48).
- i. Surydana (2017) dalam penelitian ini tidak dijelaskan seberapa besar hubungan dimensi *responsiveness* akan tetapi dijelaskan secara garis besar dalam *service quality* tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ( $p=0,003$ ).
- j. Rahim (2021) penelitian ini menunjukkan semua atribut pada dimensi *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil ( $p=0,001$ ) sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien.

Dimensi daya tanggap (*responsiveness*) berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan. Rumah sakit dikatakan memiliki daya tanggap apabila petugas selalu siap sedia untuk membantu dalam memberikan informasi yang jelas kepada pasien, sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan cepat tanggap terhadap keluhan pasien (Zulaika 2020). Oleh karena itu penulis berpendapat bahwa pentingnya ketanggapan dalam membantu pasien dan memberikan informasi sesuai dengan harapan yang diinginkan pasien.

### 3. Dimensi tangible

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dari sepuluh jurnal ditemukan:

- a. Kitapci, Akdogan dan Dortyol (2020) pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *tangible* sebesar 77,4%, pada penelitian ini pasien sudah merasa puas dikarenakan petugas rawat jalan ramah, sopan terhadap pasien, dan kebersihan serta penampilan petugas yang sudah baik.
- b. Aliman dan Mohamad (2016) hasil pada jurnal tersebut dalam dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien memiliki hasil ( $p=0,05$ ) yang mengindikasikan bahwa pasien sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Mohebifar (2016) dari jurnal ini dalam dimensi *tangible* dengan tingkat kepuasan pasien masuk kategori dalam *Quadran 3 (Q3)* hal ini menyebabkan pasien belum merasa puas terhadap kualitas pelayanan.
- d. Malik (2018) pada penelitian ini dari dimensi *tangible* terhadap tingkat kepuasan dengan hasil ( $p=0,01$ ) dalam atribut lingkungan ramah pelanggan, hasil ini menunjukkan bahwa setiap pasien senang berada pada lingkungan rumah sakit.
- e. Abbasi-Moghaddam (2019) pada penelitian ini menunjukkan dalam dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien dengan mean (3,33), maka penelitian ini masih terdapat sebagian responden yang mengeluhkan kurang nyamannya ruang tunggu pasien dan ketersediaan kursi tunggu yang tidak memenuhi.
- f. Al-Damen (2017) pada penelitian ini dijelaskan dari dimensi *tangible* dalam atribut tersebut dengan mean (3,40) pasien belum merasa puas dengan kualitas pelayanan dikarenakan sumber daya keuangan yang terbatas sehingga berdampak negatif dapat mempengaruhi investasinya dalam fasilitas.
- g. Rivai, Lestari dan Shaleh (2020) pada penelitian ini, tingkat kepuasan dinilai berdasarkan dimensi *tangible* memiliki hasil sebesar 73% responden mengeluhkan kurang nyamannya ruang tunggu pasien dan ketersediaan kursi tunggu yang tidak memenuhi.
- h. Yuliati, Magdalena dan Pratiwi (2016) Gap pada dimensi ini paling rendah dibandingkan dimensi lainnya, apabila dilihat dari keseluruhan responden. Dari

keseluruhan responden gap terkecil terdapat pada gap negatif dan yang paling besar terdapat pada atribut ke-2 dalam dimensi berwujud, yaitu -0,94. Ini berarti, fasilitas fisik (gedung, ruang tunggu) dan lingkungan FRJ memiliki kontribusi yang besar terhadap ketidakpuasan pasien.

- i. Surydana (2017) dalam penelitian ini tidak dijelaskan seberapa besar hubungan dimensi reliability akan tetapi dijelaskan secara garis besar dalam service quality tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ( $p=0,003$ ).
- j. Rahim et al (2021) penelitian ini menunjukkan semua atribut pada dimensi tangible terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil ( $p=0,766$ ) pasien merasa belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

*Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh penggunaanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Oleh karena itu penulis berpendapat bahwa dalam peningkatan kualitas pelayanan dibutuhkan kemampuan dan pengetahuan, kerapihan oleh petugas juga sangat penting dalam memberikan pelayanan serta dibutuhkan fasilitas yang dapat membantu pasien agar nyaman dalam menunggu dan tidak menyebabkan kebosanan.

#### 4. Dimensi *assurances*

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dari sepuluh jurnal ditemukan:

- a. Kitapci, Akdogan dan Dortyol (2020) pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *assurance* sebesar 76% dan *mean* (3.80), pada penelitian ini pasien sudah merasa puas dikarenakan petugas rawat jalan merespon keluhan pasien dengan cepat, mempunyai pengetahuan untuk menjawab pertanyaan pasien, dan dapat memberikan kenyamanan pada pasien.
- b. Aliman dan Mohamad (2016) hasil pada jurnal tersebut dalam dimensi *assurance* terhadap kepuasan pasien memiliki hasil ( $p=0,00$ ) yang mengindikasikan bahwa pasien sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.
- c. Mohebfar (2016) dalam jurnal ini dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan pasien masuk dalam Quadran 1 (Q1 yang termasuk dalam kategori yang sangat baik).
- d. Malik (2018) pada penelitian ini dalam dimensi *assurance* dengan tingkat kepuasan dengan *mean* (4,28) atribut berinteraksi dengan staf, rumah sakit menyediakan kerahasiaan serta menerima kualitas yang baik (4,26) yang menandakan pasien sangat merasa puas dengan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *assurance*.
- e. Abbasi-Moghaddam (2019) penelitian ini menunjukkan dalam dimensi *assurance* pada kepuasan pasien dengan *mean* (3,95), menunjukkan bahwa pengetahuan dan kemampuan petugas baik, jaminan, kepercayaan terhadap pelayanan dan keterampilan dokter, perawat serta petugas lainnya dalam bekerja sudah baik.
- f. Al-Damen (2017) pada penelitian ini dijelaskan dalam dimensi *assurance* dari atribut tersebut dengan *mean* (3,97) pasien merasa aman dengan pelayanan diberikan dan staff rumah sakit friendly terhadap pasien.
- g. Rivai, Lestari dan Shaleh (2020) pada penelitian ini, tingkat kepuasan dinilai berdasarkan dimensi *assurance* hasil ( $p=0,00$ ). Pasien merasa kemampuan rumah sakit untuk meminimalisir risiko dan harm yang dapat terjadi selama berada di rumah sakit sudah baik.
- h. Yuliati, Magdalena dan Pratiwi (2016) berdasarkan keseluruhan responden dari gap negatif terbesar terdapat pada atribut ke-3 yaitu "Karyawan berhati-hati dalam pelayanan obat sehingga tidak terjadi kesalahan atau kekeliruan penyerahan obat", yaitu -0,60. Gap terbesar berasal dari pasien Tunai/FRJ F (-0,74). Nilai gap yang besar tersebut dapat terjadi karena skor harapan pada atribut ini dari pasien Tunai/FRJ F adalah lebih tinggi (3,88) dibanding harapan kategori pasien.

- i. Surydana (2017) dalam penelitian ini tidak dijelaskan seberapa besar hubungan dimensi assurance akan tetapi dijelaskan secara garis besar dalam service quality tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ( $p=0,003$ ).
- j. Rahim (2021) penelitian ini menunjukkan semua atribut pada dimensi tangible terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil ( $p=0,137$ ) pasien merasa belum puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Jaminan pelayanan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang berupa adanya jaminan yang mencakup pengetahuan, keterampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kemampuan petugas dalam berkomunikasi, 35 sifat dapat dipercaya dan adanya jaminan keamanan (Einurkhayatun, Suryoputro et al. 2017). Oleh karena itu penulis berpendapat bahwa pentingnya keramahan petugas, kesopanan dan pengetahuan karena bisa berdampak pada kualitas pelayanan khususnya di tempat pendaftaran pasien, semakin baik pelayanan yang diberikan maka pasien akan menilai rumah sakit tersebut dengan baik karena memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan pasien.

## 5. Dimensi *empathy*

Dari hasil penelitian kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien dari sepuluh jurnal ditemukan:

- a. Kitapci, Akdogan dan Dortyol (2020) pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien dalam dimensi *emphaty* sebesar 70% dan *mean* (3.50), pada penelitian ini pasien belum merasa puas dikarenakan petugas kesehatan belum handal dalam memberikan tindakan saat memeriksa pasien.
- b. Aliman dan Mohamad (2016) hasil pada jurnal tersebut dalam dimensi *emphaty* terhadap kepuasan pasien tidak berpengaruh.
- c. Mohebifar (2016) pada jurnal ini dalam dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien masuk di Quadran 3 (Q3) hal ini menyebabkan pasien belum merasa kepuasan terhadap kualitas pelayanan.
- d. Malik (2018) pada penelitian ini dalam dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan dengan *mean* (3,91) atribut staff memiliki sikap yang hangat dan penuh perhatian yang menandakan pasien sangat merasa puas dengan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *emphaty*.
- e. Abbasi-Moghaddam (2019) pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *emphaty* sebanyak 90,1% dikarenakan saat petugas melakukan pelayanan tidak memandang status sosial serta melakukan komunikasi yang baik antara petugas dan pasien.
- f. Al-Damen (2017) pada penelitian ini dijelaskan dalam dimensi *empathy* dari atribut rumah sakit mengutamakan kepentingan pasien (3,67) dan dengan *mean* (3,32) waktu yang sesuai untuk pasien dalam kategori sedang.
- g. Rivai, Lestari dan Shaleh (2020) pada penelitian ini tingkat kepuasan pasien untuk dimensi *empathy* sebanyak 100% sebagian besar pasien menilai petugas telah bersikap ramah, sopan santun, dan selalu memberikan salam serta bertanya keperluan pasien ketika memberikan pelayanan di tempat pendaftaran pasien.
- h. Yuliati, Magdalena dan Pratiwi (2016) pada dimensi *emphaty* dengan tingkat kepuasan pasien masuk dalam Quadran 3 (Q3) hal ini menyebabkan pasien belum merasa kepuasan terhadap kualitas pelayanan.
- i. Surydana (2017) dalam penelitian ini tidak dijelaskan seberapa besar hubungan dimensi assurance akan tetapi dijelaskan secara garis besar dalam service quality tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien ( $p=0,003$ ).
- j. Rahim (2021) pada penelitian ini menunjukkan semua atribut dalam dimensi tangible terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil ( $p=0,01$ ) pasien sudah puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.

Menurut (Supranto, 2017) dalam penelitian yang dilakukan oleh (Zulaika 2020) menjelaskan Dimensi empati (*empathy*) berkenaan dengan kemampuan perusahaan untuk memahami masalah pelanggan dan bertindak ramah demi 33 pelanggan. Rumah sakit dikatakan memiliki dimensi empati apabila peduli terhadap keluhan pasien, kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, tidak pilih-pilih dalam memberikan pelayanan kepada semua pasien dan kesimpatikan dokter serta petugas terhadap pasien. Oleh karena itu penulis berpendapat bahwa kepuasan pasien sangat penting dalam pelayanan karena apabila pasien merasa puas maka akan berdampak pada mutu pelayanan sehingga memberikan penilaian yang baik terhadap petugas pelayanan maupun tentang citra rumah sakit.

Dari hasil *literatur review* maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien memiliki hubungan yang erat terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh pasien, jika sebuah pelayanan yang diberikan oleh pihak pelayanan kesehatan melebihi apa yang pasien inginkan, maka kualitas jasa akan terbentuk menjadi baik, tetapi sebaliknya jika jasa pelayanan yang diberikan lebih rendah dibanding keinginan pasien maka kualitas pelayanan yang diberikan tidak baik (Rizal, Marwati dan Solikhah, 2021)

## SIMPULAN

Dari 10 artikel inklusi, terdapat 8 artikel yang berhubungan dalam dimensi assurance terhadap kepuasan pasien, selanjutnya 7 artikel yang berhubungan dalam dimensi responsiveness terhadap kepuasan pasien, 5 artikel yang berhubungan dalam dimensi reliability, sedangkan pada dimensi empathy dan tangible terdapat 4 artikel yang menyatakan ada pengaruh terhadap kepuasan pasien. Dengan hal ini mayoritas seluruh artikel ini menyebutkan dimensi Servqual ini berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abbasi-Moghaddam, M.A. et al. (2019) 'Evaluation of service quality from patients' viewpoint', *BMC Health Services Research*, 19(1). doi:10.1186/s12913-019-3998-0.
- Aliman, N.K. dan Mohamad, W.N. (2016) 'Linking Service Quality, Patients' Satisfaction dan Behavioral Intentions: An Investigation on Private Healthcare in Malaysia', *Procedia - Social dan Behavioral Sciences*, 224(August 2015), pp. 141–148. doi:10.1016/j.sbspro.2016.05.419.
- Apriani, R. dan Nurcahyo, G.W. (2021) 'Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)', *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, pp. 148–153. doi:10.37034/jssfotek.v3i3.142.
- Aulia, D., Rahmiati, R. dan Tabrani, G. (2019) 'Mengukur Kepuasan Pasien Rumah Sakit Islam Siti Rahmah Padang Atas Kualitas Pelayanan Instalasi Farmasi Dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis', *Jurnal Ecogen*, 2(1), p. 11. doi:10.24036/jmpe.v2i1.6093.
- Hasan, S. dan Putra, A.H.P.K. (2019) 'Loyalitas Pasien Rumah Sakit Pemerintah: Ditinjau Dari Perspektif Kualitas Layanan, Citra, Nilai Dan Kepuasan', *Jurnal Manajemen Indonesia*, 18(3), p. 184. doi:10.25124/jmi.v18i3.1731.
- Kementerian Kesehatan RI et al. (2020) 'Patient Satisfaction Level based on Demographic Factors using SERVQUAL Instruments in Public Hospital in Banda Aceh, Indonesia', *Undang-Undang Republik Indonesia*, 1(April), pp. 170–175. doi:10.5220/0008396101700175.
- Kitapci, O., Akdogan, C. dan Dortyol, İ.T. (2014) 'The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction, Repurchase Intentions dan Word-of-Mouth Communication in the Public Healthcare Industry', *Procedia - Social dan Behavioral Sciences*, 148, pp. 161–169. doi:10.1016/j.sbspro.2014.07.030.
- Malik, S.A. (2018) 'Rumah Sakit Kesehatan Kualitas Layanan , Kepuasan Pasien dan Loyalitas : Sebuah Investigasi dalam konteks Sistem Kesehatan Swasta International

- Journal of Manajemen Kualitas & Keandalan Tentang Emerald  
www.emeraldinsight.com', (April).
- Mohebifar, R. et al. (2016) 'Evaluating Service Quality from Patients' Perceptions: Application of Importance–performance Analysis Method', *Osong Public Health dan Research Perspectives*, 7(4), pp. 233–238. doi:10.1016/j.phrp.2016.05.002.
- Pratiwi, D., Wahyono, D. dan Sampurno (2013) 'Analysis of Patient Satisfaction At Outpatient Pharmacy Using Servqual Method Study At X Hospital Jakarta.', *Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi*, 1, pp. 24–25.
- Rahim, A.I.A. et al. (2021) 'Patient satisfaction dan hospital quality of care evaluation in malaysia using Servqual dan facebook', *Healthcare (Switzerland)*, 9(10), pp. 1–19. doi:10.3390/healthcare9101369. 'Rifai 2016.pdf' (no date).
- Rivai, F., Lestari, S. dan Shaleh, K. (2020) 'Hubungan Mutu Pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI', *Media Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 16(1), p. 38. doi:10.30597/mkmi.v16i1.9068.
- Rizal, F., Marwati, T.A. dan Solikhah, S. (2021) 'Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Dampaknya Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien: Studi Di Unit Fisioterapi', *Jurnal Kesmas (Kesehatan Masyarakat) Khatulistiwa*, 8(2), p. 54. doi:10.29406/jkkm.v8i2.2624.
- Surydana, L. (2017) 'Service Quality, Customer Value dan Patient Satisfaction on Public Hospital in Bandung District, Indonesia', *International Review of Management dan Marketing*, 7(2), pp. 187–192.
- Yuliati, Magdalena, E. dan Pratiwi, D. (2016) 'Analisis Kepuasan Pasien Farmasi Rawat Jalan Menggunakan Metode Servqual ( Studi Kasus Di Rumah', *Indonesian Journal of Nursing Health Science*, 1(1), pp. 1–6.