

Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dengan Metode *Service Quality*

Amelia Amanda ^{1,*}, Desheila Andarini ²

^{1,2} Universitas Sriwijaya, Jl. Raya Palembang – Prabumulih No. 32, Sumatera Selatan, Indonesia

¹ ameliaamanda749@gmail.com *; ² desheila_andarini@fkm.unsri.ac.id

* ameliaamanda749@gmail.com

INFO ARTIKEL

Article history

Received

Revised

Accepted

Keywords

Kepuasan Pasien

Service Quality

Fasilitas Kesehatan

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator yang penting untuk meningkatkan kualitas layanan di fasilitas rumah sakit. Pasien yang merasa puas dengan layanan rumah sakit akan berdampak baik terhadap citra rumah sakit. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis 5 dimensi kualitas layanan yaitu Keandalan (*Reliability*), daya tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), empati (*Emphaty*), dan bukti fisik (*Tangible*) terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Penelitian ini menggunakan metode literature review. Hasil dari penelitian ini mayoritas seluruh artikel menyebutkan dimensi Servqual ini berdampak positif terhadap kepuasan pasien. Saran yang diberikan berdasarkan hasil literature review yang terkait dengan dimensi kualitas layanan yaitu pihak rumah sakit harus melakukan tarining atau pelatihan kepada tenaga kesehatan, melakukan pengamatan serta evaluasi secara berkala mengenai kepuasan pasien dengan menggunakan metode *Service Quality* di fasilitas pelayanan kesehatan.



This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

1. Pendahuluan

Kepuasan pasien merupakan suatu indikator penting bagi kualitas pelayanan kesehatan terutama di rumah sakit. Berdasarkan definisi tersebut, kualitas rumah sakit yang baik akan memberikan kepuasan kepada pasien serta kepuasan pasien akan mempengaruhi pasien untuk kembali mendapatkan pelayanan kuratif dan rehabilitatif ke rumah sakit tersebut bila membutuhkan. Pasien yang merasa puas dengan

pelayanan rumah sakit, akan mengutungkan rumah sakit juga karena akan dipromosikan dari lewat mulut ke mulut oleh pasien yang telah merasakan pelayanan rumah sakit tersebut.

Suatu pelayanan kesehatan dikatakan bermutu apabila mampu menimbulkan kepuasan bagi pasien yang dilayaninya. Kepuasan pasien ini bersifat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah serta banyak faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Menurut Pascoe, kepuasan pasien dapat didefinisikan dari dua sisi yang berbeda (*contrast model*). Pasien yang datang ke rumah sakit untuk mendapatkan pelayanan kesehatan sesuai dengan harapan dan keinginannya. Bila kenyataannya dalam mendapatkan pelayanan kesehatan melebihi harapan dan keinginannya akan timbul rasa puas didalam diri pasien. Namun sebaliknya, ketika harapan dan keinginannya tidak sesuai selama mendapatkan pelayanan, rumah sakit akan dianggap lebih rendah (lebih buruk) berdasarkan pengalamannya. (Sesrianty, Machmud and Yeni, 2019)

Penelitian ini menekankan pada pemahaman yang komprehensif mengenai kepuasan pasien dan kualitas layanan dengan merujuk pada lima dimensi SERVQUAL. Contohnya, keandalan layanan dapat tercermin dari kemampuan perawat dalam memberikan informasi yang jelas mengenai penyakit serta penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, daya tanggap layanan tercermin dari kecepatan perawat dalam memberikan pelayanan kepada pasien dan responsif terhadap kebutuhan mendesak pasien. Aspek jaminan tercermin dari pelayanan yang konsisten dan terbaik, misalnya ketersediaan obat-obatan yang selalu terpenuhi. Dimensi perhatian tercermin dari keramahan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan serta kemampuan dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pasien. Terakhir, aspek berwujud tercermin dari kondisi fisik, seperti kebersihan ruang pelayanan kesehatan dan kerapian petugas dalam memberikan layanan. (Kaunang, Citraningtyas and Lolo, 2020)

Terdapat dua dimensi kepuasan pasien yaitu : 1) kepuasan yang mengacu hanya pada penerapan standar dan kode etik profesi seperti hubungan antara dokter dan pasien, kenyamanan dalam pelayanan kesehatan, kebebasan menentukan pilihan pelayanan sesuai yang diinginkan, pengetahuan dan kompetensi petugas, efektivitas pelayanan dan keamanan saat tindakan, 2) kepuasan yang mengacu pada penerapan

semua persyaratan pelayanan kesehatan seperti ketersediaan sarana dan prasarana, efisiensi, keterjangkauan dan mutu pelayanan Kesehatan. (Suryawati, 2004)

Menurut data Kementerian Kesehatan RI tahun 2018 sekitar 60% rumah sakit di Indonesia belum memenuhi kebutuhan pelayanan yang efisien dan belum menerapkan standar pelayanan yang mampu diterima oleh Masyarakat. Direktur Jenderal Bina Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan, mengatakan kurang lebih 20% hingga 40% dari 1.000 lebih rumah sakit belum memadai dalam peningkatan kualitas pelayanan atau belum menerapkan standar minimal pelayanan. Hal ini juga didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Amirudin dkk, (2011) terdapat pengaruh positif antara pemberian informasi obat terhadap kepuasan pasien saat menebus obat. Penelitian oleh Imas dan Wahyuningsi (2016), menyatakan 85% pasien merasa puas terhadap keramahan yang ditunjukkan oleh petugas. Pasien merasa dihargai dan diperhatikan oleh petugas, sehingga hal ini akan membuat pasien mau kembali lagi untuk menggunakan jasa rumah sakit. Berdasarkan data dan hasil survei terdahulu, maka tujuan penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor tingkat kepuasan dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien di rumah sakit.

2. Metode

Penelitian ini merupakan jenis penelitian dengan menggunakan metode literature review. Pencarian sumber referensi atau literatur berupa artikel ilmiah yang diterbitkan. Literature review yaitu sebuah pencarian literatur baik nasional maupun internasional yang dilakukan dengan menggunakan database yang ditelusuri secara online yaitu *Google Scholar*, *Science Direct*, dan *Proquest*. Artikel ilmiah dalam analisis adalah artikel yang membahas tentang hubungan Servqual di fasilitas kesehatan. 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. Artikel yang dieksklusikan adalah artikel yang kontennya tidak menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien. Didapatkan 25 artikel yang akan didiskusikan dan dianalisis lebih lanjut dalam studi literatur kali ini.

3. Hasil dan Pembahasan

Setelah melakukan penelusuran artikel ilmiah melalui database online *Google Scholar*, dan *ScienceDirect* dan *PubMed* ditemukan 10 artikel nasional dan 15 artikel internasional yang sesuai dengan kriteria inklusi. Berdasarkan data dari artikel yang digunakan tersebut kemudian diolah dengan tujuan mencari data terkait analisis kepuasan pasien menggunakan metode Servqual di fasilitas kesehatan. Hasil analisis dari *literature review* disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Analisis

No.	Judul, Nama Peneliti dan tahun	Lokasi	Jenis Penelitian	Hasil
1.	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Irawan and Sitanggang, 2020)	Indonesia	Deskriptif Kuantitatif	Pengukuran tingkat kepuasan pasien akan mutu pelayanan rumah sakit secara keseluruhan pasien dinyatakan "puas" terlihat dari 4 dimensi yang memiliki gap skor positif yaitu dimensi jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Sedangkan untuk dimensi daya tanggap memiliki gap skor negatif artinya pasien merasa "tidak puas".
2.	Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) (Apriani and Nurcahyo, 2021)	Indonesia	Kuantitatif	Berdasarkan penelien yang telah dilakukan kepada 30 responden/pasien di RSIA Siti Hawa didapatkan bahwa urutan dimensi dari tertinggi ke terendah yaitu emphaty, assurance, responsiveness, tangible dan reliability. Nilai gap tertinggi yaitu mengenai kesopanan dan keramahan petugas, sedangkan nilai gap terendah yaitu mengenai ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
3.	Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode SERVQUAL (Tail, Wartiningsih and Silitonga, 2020)	Indonesia	Deskriptif Kuantitatif	Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dimensi fisik yaitu 82.7% kurang puas, dimensi kehandalan 82.7% kurang puas, dimensi daya tanggap 80.8% kurang puas, dimensi jaminan

				80.8% kurang puas dan dimensi empati 78.8% kurang puas.
4.	Analisis GAP Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Farmasi RSUD Muhammadiyah Delanggu Menggunakan Metode SERVQUAL (Addin, Marchaban and Sumarni, 2021)	Indonesia	Kuantitatif	Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa keseluruhan dimensi bernilai gap negatif, yang berarti pelayanan instalasi farmasi Rawat Jalan di RSUD Muhammadiyah Delanggu belum dapat memenuhi kepuasan pasien.
5.	Measuring the Effect of Healthcare Service Quality Dimensions on Patient's Satisfaction in The Algerian Private Sector (Mrabet, Benachenhou and Khalil, 2022)	Aljazair	Kuantitatif	Berdasarkan penelitian ditemukan bahwa setelah penerapan model persamaan struktural adalah: keandalan, tangibilitas, jaminan, tanggung jawab lebih signifikan memberikan kontribusi terhadap kepuasan pasien, sedangkan empati tidak signifikan
6.	Measuring Patient's Satisfaction of Healthcare Services in the UAE Hospitals : Using SERVQUAL (Al-Neyadi, Abdallah and Malik, 2018)	Uni Emirat Arab	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pasien lebih puas dengan pelayanan keperawatan, serta kepuasan yang dirasakan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh dokter dan perawat. Dimensi yang mempunyai gap nilai tertinggi yaitu jaminan (assurance) sedangkan paling rendah yaitu dimensi daya tanggap.
7.	Evaluation Of Service Quality From Patients' Viewpoint (Abbasi-Moghaddam <i>et al.</i> , 2019)	Iran	Kuantitatif	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa di antara lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan pasien lebih puas dengan responsiveness, tangible dan empathy.
8.	Kepuasan Pasien dan Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit di Malaysia (Rahim <i>et al.</i> , 2021)	Malaysia	Kuantitatif	Seluruh dimensi SERVQUAL kecuali tangible dan assurance terbukti signifikan berhubungan dengan ketidakpuasan pasien
9.	Service Quality and Satisfaction in Healthcare Sector of Pakistan	Pakistan	Kuantitatif	Seluruh dimensi SERVQUAL bernilai gap positif yang berarti

	the Patients Expectations (Javed and Ilyas, 2018)				pasien cenderung lebih puas dengan kinerja layanan kesehatan rumah sakit.
10.	Patients Satisfaction With Quality Of Care In General Hospitals in Ebonyi State, Nigeria, Using SERVQUAL Theory (Umoke <i>et al.</i> , 2020)	Nigeria	Kuantitatif		Didapatkan hasil bahwa pasien merasa puas dengan kualitas perawatan. Kepuasan tertinggi pada dimensi empati (3,12) dan terendah yaitu dimensi bukti nyata (2,56).
11.	Private Hospitals Service Quality Dimensions : The Impact Of Service Quality Dimensions on Patient' Satisfaction (Ali, Anwer and Anwar, 2021)	Iraq	Kuantitatif		Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa nilai tertinggi yaitu pada dimensi daya tanggap (0,548) sedangkan nilai terendah yaitu dimensi jaminan (0,375).
12.	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari Menggunakan Metode SERVQUAL (Fristiohady <i>et al.</i> , 2020)	Indonesia	Kuantitatif		Berdasarkan penelitian didapatkan dalam 5 dimensi metode SERVQUAL, didapatkan nilai gap terendah pada dimensi Tangible (-0,04) yaitu mengenai tempat pelayanan dan pemberian informasi obat.
13.	Service Quality, Patient Satisfacyion, Word-Of-Mouth, and Revisit Intention in A Dental Clinic, Thailand (Siripipatthanakul, 2021)	Thailand	Kuantitatif		Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa pada metode SERVQUAL didapatkan dimensi empati adalah faktor tertinggi yang mempengaruhi kepuasan pasien (Beta = 0,411, $p < 0,001$), dimensi keandalan (Beta = 0,183, $p < 0,05$), dimensi berwujud (beta = 0,119, $p < 0,5$), dimensi jaminan (Beta = 0,77 , $p > 0,05$), dan dimensi ketanggapan (Beta = 0,053 , $p < 0,05$).
14.	Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Dengan Metode SERVQUAL Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di UPT Puskesmas Gilingan Surakarta (Rahayu, 2022)	Indonesia	Kuantitatif		Seluruh dimensi bernilai negatif yaitu nilai gap dimensi Keandalan sebesar -0,73, nilai gap Daya Tanggap sebesar -0,65, nilai gap dimensi Jaminan sebesar -0,72, nilai gap dimensi Empati sebesar -0,83, dan nilai gap dimensi Bukti

					Fisik sebesar -0,60
15.	Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode SERVQUAL (Tanisri and Setyorini, 2022)	Indonesia	Kuantitatif		Hasil penelitian diperoleh adanya nilai kenyataan dengan nilai harapan yaitu pada dimensi tangible sebesar (-0,52), dimensi responsiveness sebesar (-0,7), dimensi reliability sebesar (-0,54), dimensi assurance sebesar (-0,79), dan dimensi empathy sebesar (-0,55).
16.	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibunglungan Kabupaten Bogor Tahun 2018 (Maulina, Madjid and Chotimah, 2019)	Indonesia	Kuantitatif		Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa faktor tangible (p-value=0,125), faktor reliability (p-value = 0,285), dan faktor assurance (p-value = 0,702) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas cibungbulang. Sedangkan faktor responsiveness (p-value = 0,000) dan faktor empathy (p-value = 0,000) terdapat hubungan dengan kepuasan pasien di puskesmas cibungbulang
17.	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang (Yuswantina <i>et al.</i> , 2020)	Indonesia	Kuantitatif		Hasil penelitian pada rawat jalan menunjukkan bahwa nilai gap dimensi perhatian (Empathy) sebesar 1,24 (puas), dimensi bukti langsung (Tangible) sebesar 1,15 (puas), dimensi jaminan (Assurance) sebesar 1,03 (puas), dimensi daya tanggap (Responsiveness) sebesar 0,99 (puas) dan dimensi kehandalan (Reliability) sebesar 0,97 (puas) sedangkan hasil penelitian pada rawat inap nilai gap dimensi responsiveness (ketanggapan) sebesar 1,25 (puas), dimensi reliability (kehandalan) sebesar 1,27 (puas), dimensi assurance

				(jaminan kepastian) sebesar 0,80 (puas), dimensi tangible (wujud nyata) sebesar 1,38 (puas) dan dimensi emphaty (perhatian) sebesar 1,21 (puas)
18.	Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado (Kaunang, Citraningtyas and Lolo, 2020)	Indonesia	Kuantitatif	Hasil penelitian ini. secara berturut-turut yaitu reliability (-0.86), responsiveness (-0.69), emphaty (-0.37), assurance (0-305) dan yang terendah adalah tangible (-0.26).
19.	Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019 (Ivana, Taraneti and Permana, 2020)	Indonesia	Kuantitatif	Kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di Puskesmas Pembantu Pararapak pada dimensi tangible 71,1% sangat memuaskan, pada dimensi reliability 55,6% puas, dimensi responsiveness 71,1% sangat puas, dimensi assurance 60% sangat puas, dan dimensi empathy 44,4% puas.
20.	Analisa Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo (Nuraini <i>et al.</i> , 2021)	Indonesia	Kuantitatif	Hasil penelitian didapatkan persentase pelayanan pada dimensi tangible yaitu pasien puas sebesar 86,3% dan 13,7% pasien tidak puas. Pada dimensi reliability persentase pasien merasa puas sebesar 89,6% dan 10,4% pasien tidak puas terhadap pelayanan. Pada dimensi responsiveness persentase puas sebesar 69,7% pasien puas dan 30,3% pasien tidak puas. Persentase pelayanan pada dimensi assurance yaitu 68,2% pasien puas dan 31,8% pasien tidak puas. Pada dimensi empathy yaitu persentase pasien puas sebesar 74,1% dan 25,9% pasien tidak puas
21.	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat	Indonesia	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan Keseluruhan dimensi kualitas

Inap di Rumah Sakit X (Sari, 2022)			pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh rumah sakit akan mampu meningkatkan kepuasan pasien dan sebaliknya.
22.	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro 1 Wonogiri (Mahendro, Ningsih and Handayani, 2022)	Indonesia Kuantitatif	Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model service quality dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian menggunakan model service quality menunjukkan hasil bahwa dimensi tangible sangat puas (86,62%), dimensi reliability sangat puas (88,53%), dimensi responsiveness sangat puas (91,85%), dimensi assurance sangat puas (89,61%), dan dimensi empathy sangat puas (92,23%)
23.	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan (Setiawan, Ningsih and Handayani, 2022)	Indonesia Kuantitatif	Hasil dari pengukuran tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Puskesmas Nawangan menggunakan model servqual menunjukkan hasil bahwa dimensi tangible berada pada kategori puas (61,44%), dimensi reliability berada pada kategori puas (60,97%), dimensi responsiveness berada pada kategori puas (66,50%), dimensi assurance berada pada kategori puas (61,97%), dan dimensi empathy berada pada kategori puas (70,97%). Dimensi reliability (kehandalan) memiliki gap

				(kesenjangan) yang tertinggi jika dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu -6,00
24.	Service Quality and Patient Satisfaction in Lean Hospital, Malaysia During the Covid-19 pandemic (San, 2022)	Malaysia	Kuantitatif	Berdasarkan penelitian didapatkan bahwa dimensi empati dinilai sebagai faktor paling signifikan dalam kualitas layanan selama pandemi, sedangkan keandalan sebagai faktor yang memiliki pengaruh lebih kecil dalam kepuasan pasien
25.	Patient Satisfaction Through Modefied SERVQUAL Model (Naveed <i>et al.</i> , 2019)	Malaysia	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa keenam dimensi model SERVQUAL seperti Responsiveness, Reliability, Empathy, Assurance, Tangibility dan Usability merupakan prediktor signifikan terhadap kepuasan pasien di sektor layanan kesehatan swasta di Pakistan, namun faktor Responsiveness adalah yang paling dominan dalam hal ini.

Berdasarkan hasil penelusuran artikel nasional dan artikel internasional mengenai hubungan kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode *service quality* (Servqual) di dapatkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan dimensi *service quality* dengan kepuasan pasien. 5 dimensi tersebut yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty* (Perhatian).

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan responsiveness atau daya tanggap terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 25 jurnal yang diteliti dalam *literature review*, pada 19 artikel menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* atau daya tanggap bernilai gap positif artinya dimensi ini berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan review pada dimensi *responsiveness* seperti pemberian layanan kepada pasien cepat tanggap dan ditangani dengan segera. *Responsiveness* menurut adalah kebijakan yang memberitahukan kepada pegawai untuk memberikan layanan tepat dan cepat kepada pelanggan serta

memberikan informasi yang jelas. Namun, pada penelitian [1], [3], [4], [14], [15], dan [18] menyebutkan bahwa dimensi *responsiveness* kurang memberikan kepuasan pada pasien di rumah sakit sehingga diperlukan perubahan-perubahan yang lebih baik di fasilitas kesehatan.

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 25 jurnal yang diteliti dalam *literatur review*, pada penelitian menunjukkan 18 artikel menyebutkan bahwa dimensi *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan review pada dimensi *assurance* seperti dokter yang memiliki pengetahuan luas mengenai penyakit, sopan santun para tenaga kesehatan, tenaga kesehatan yang menyenangkan, keterampilan dan keahlian yang dimiliki oleh petugas kesehatan, serta pemberian layanan sesuai prosedur yang dilakukan. Menurut (Marzuq and Andriani, 2022) *assurance* atau jaminan adalah kemampuan pegawai yang bekerja di suatu institusi yang dapat memberikan rasa percaya kepada konsumen, contohnya kompetensi, pengetahuan, komunikasi, sopan santun dan keamanan. Namun, pada penelitian [3], [4], [8], [14], [15], [16], dan [18] menyebutkan bahwa dimensi ini kurang memberikan kepuasan pada pasien di rumah sakit.

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan yaitu *emphaty* terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 25 jurnal yang diteliti dalam *literature review*, pada 19 artikel menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang telah dilakukan review pada dimensi *emphaty* yaitu sikap tenaga kesehatan ketika memberi nasehat kepada pasien, interaksi antara dokter dengan pasien/keluarga, dan rumah sakit mampu memberikan harapan baik bagi pasien. Menurut (Marzuq and Andriani, 2022), dimensi *emphaty* yaitu memberikan pelayanan yang tulus kepada konsumen dengan usaha memahami harapan konsumen, dimana rumah sakit memiliki pengetahuan dan pengertian kepada konsumen untuk memenuhi harapan konsumen secara spesifik dan pengertian. Namun, pada penelitian [3], [4], [5], [14], [15], dan [18] menunjukkan bahwa dimensi *emphaty* kurang memberikan kepuasan pada pasien.

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *reliability* atau kehandalan terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 25 jurnal yang telah diteliti dalam *literature review*, pada 18 artikel penelitian menunjukkan bahwa dimensi *realibility* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dalam jurnal yaitu ketepatan

waktu dalam pemberian layanan kesehatan, kesesuaian diagnosis, akurat dan terpercaya kepada pasien. Menurut (Marzuq and Andriani, 2022), dimensi kehandalan (*Reliability*) yaitu kemampuan rumah sakit yang sesuai dengan janji yang akan diberikan secara akurat dan terpercaya kepada pelanggan. Namun, terdapat 6 artikel yaitu pada [3], [4], [14], [15], [16], [18], dan [23] menunjukkan bahwa dimensi *reliability* kurang memberikan kepuasan pada pasien dan memiliki nilai skor gap negatif.

Pengaruh dimensi kualitas pelayanan *tangible* atau berwujud terhadap kepuasan pasien. Berdasarkan 25 jurnal yang diteliti dalam *literature review*, terdapat 17 artikel penelitian menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Adapun aspek yang dilihat dari jurnal yang dilakukan review pada dimensi *tangible* kemampuan sarana dan prasana serta penampilan fisik rumah sakit. Menurut (Marzuq and Andriani, 2022), dimensi bukti bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan rumah sakit dalam memberikan sarana-prasana yang berkualitas kepada pasien dan merupakan bukti dari pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien/konsumen. Namun, masih ada beberapa penelitian yang menyebutkan bahwa dimensi *tangible* kurang memberikan kepuasan pada pasien, yaitu pada penelitian [3], [4], [8], [12], [14], [15], [16], dan [18].

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil *literature review* dari 25 artikel, mayoritas fasilitas kesehatan telah berhasil memberikan kepuasan kepada pasien melalui penerapan dimensi-dimensi Service Quality (Servqual), seperti Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, dan Tangible. Analisis terhadap 18 artikel menunjukkan kecenderungan positif dalam dimensi Reliability, 19 artikel menunjukkan kecenderungan positif dalam dimensi Responsiveness, 18 artikel menunjukkan kecenderungan positif dalam dimensi Assurance, 19 artikel menunjukkan kecenderungan positif dalam dimensi Empathy, dan 17 artikel menunjukkan kecenderungan positif dalam dimensi Tangible. Dari keseluruhan literatur tersebut, mayoritas menegaskan bahwa dimensi Servqual secara keseluruhan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pasien. Rekomendasi yang dapat diambil dari hasil *literature review* ini adalah: pertama, rumah sakit perlu memberikan pelatihan dan pengembangan kepada seluruh tenaga kesehatan untuk meningkatkan pelayanan kepada pasien. Kedua, perlu dilakukan pengamatan secara berkala dengan

menggunakan dimensi kualitas pelayanan untuk mengidentifikasi perubahan yang diperlukan setiap bulannya. Ketiga, evaluasi berkala perlu dilakukan oleh rumah sakit guna memastikan terus meningkatnya kepuasan pasien.

BIBLIOGRAFI

- Abbasi-Moghaddam, M.A. *et al.* (2019) 'Evaluation of service quality from patients' viewpoint', *BMC health services research*, 19(1), pp. 1–7.
- Addin, Q., Marchaban, M. and Sumarni, S. (2021) 'Analisis gap kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di instalasi farmasi rsu pku muhammadiyah delanggu menggunakan metode servqual', *Majalah Farmaseutik*, 17(2), pp. 217–224.
- Al-Neyadi, H.S., Abdallah, S. and Malik, M. (2018) 'Measuring patient's satisfaction of healthcare services in the UAE hospitals: Using SERVQUAL', *International Journal of Healthcare Management*, 11(2), pp. 96–105.
- Ali, B.J., Anwer, R. and Anwar, G. (2021) 'Private hospitals' service quality dimensions: The impact of service quality dimensions on patients' satisfaction', *Int. J. Med. Phar. Drug Re*, 7.
- Apriani, R. and Nurcahyo, G.W. (2021) 'Tingkat Kepuasan Pasien RSIA Siti Hawa dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL)', *Jurnal Sistim Informasi dan Teknologi*, pp. 150–155.
- Fristiohady, A. *et al.* (2020) 'Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Puuwatu Kota Kendari menggunakan Metode SERVQUAL: Analysis Of Quality Service Towards Out-Patient Satisfaction at Puskesmas Puuwatu Kendari City', *Jurnal Surya Medika (JSM)*, 6(1), pp. 6–12.
- Irawan, B. and Sitanggang, E.D. (2020) 'Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit berdasarkan metode service quality (servqual)', *Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF)*, 3(1), pp. 58–64.
- Ivana, T., Taraneti, D. and Permana, L.I. (2020) 'Analisa Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Pembantu Pararapak Kabupaten Barito Selatan Tahun 2019', *Jurnal Keperawatan Suaka Insan (JKSI)*, 5(1), pp. 133–142.
- Javed, S.A. and Ilyas, F. (2018) 'Service quality and satisfaction in healthcare sector of Pakistan—the patients' expectations', *International journal of health care*

quality assurance, 31(6), pp. 489–501.

- Kaunang, V., Citraningtyas, G. and Lolo, W.A. (2020) ‘Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Manado’, *PHARMACON*, 9(2), pp. 233–238.
- Mahendro, U.J., Ningsih, D. and Handayani, S.R. (2022) ‘Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Pracimantoro I Wonogiri’, *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), pp. 86–93.
- Marzuq, N.H. and Andriani, H. (2022) ‘Hubungan Service Quality terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Pelayanan Kesehatan: Literature Review’, *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), pp. 13995–14008.
- Maulina, L., Madjid, T.A. and Chotimah, I. (2019) ‘Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018’, *PROMOTOR*, 2(2), pp. 130–136.
- Mrabet, S., Benachenhou, S.M. and Khalil, A. (2022) ‘Measuring the effect of healthcare service quality dimensions on patient’s satisfaction in the Algerian private sector’.
- Naveed, R.T. *et al.* (2019) ‘Patient Satisfaction through modified SERVQUAL model’, *Pacific Business Review International*, 11(7), pp. 96–106.
- Nuraini, A. *et al.* (2021) ‘Analisis Kepuasan Pasien Rawat Jalan Puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo’, *J-REMI: Jurnal Rekam Medik dan Informasi Kesehatan*, 2(4), pp. 471–480.
- Rahayu, N.A.F.O.D. (2022) ‘Pengukuran Indeks Kepuasan Pasien Dengan Metode Servqual (Service Quality) Terhadap Mutu Pelayanan Kesehatan di Upt Puskesmas Gilingan Surakarta’. Universitas Kusuma Husada Surakarta.
- Rahim, A.I.A. *et al.* (2021) ‘Patient satisfaction and hospital quality of care evaluation in malaysia using servqual and facebook’, in *Healthcare*. MDPI, p. 1369.
- San, N.A.C. (2022) ‘Service Quality and Patient satisfaction in Lean hospitals, Malaysia during the Covid-19 pandemic’, *Malaysian Journal of Social Sciences and Humanities (MJSSH)*, 7(5), pp. e001501–e001501.
- Sari, T.P. (2022) ‘Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Dirumah Sakit X’, *Management Studies and Entrepreneurship Journal*

(*MSEJ*), 3(1), pp. 53–59.

- Sesrianty, V., Machmud, R. and Yeni, F. (2019) ‘Analisa kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan’, *Jurnal Kesehatan Perintis*, 6(2), pp. 116–126.
- Setiawan, D., Ningsih, D. and Handayani, S.R. (2022) ‘Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Puskesmas Nawangan Pacitan’, *Journal of Islamic Pharmacy*, 7(2), pp. 79–85.
- Siripipatthanakul, S. (2021) ‘Service quality, patient satisfaction, word-of-Mouth, and revisit intention in a dental clinic, Thailand’, *International Journal of Trend in Scientific Research and Development (IJTSRD)*, 5(5), pp. 832–841.
- Suryawati, C. (2004) ‘Kepuasan pasien rumah sakit (tinjauan teoritis dan penerapannya pada penelitian)’, *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 7(04).
- Tail, M.A., Wartiningsih, M. and Silitonga, H.T.H. (2020) ‘Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD X Berdasarkan Metode SERVQUAL’, *Prominentia Medical Journal*, 1(1).
- Tanisri, R.H.A. and Setyorini, I. (2022) ‘Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Seroja Bekasi Menggunakan Metode Servqual’, *Journal of Industrial and Engineering System*, 3(1), pp. 88–94.
- Umoke, M. *et al.* (2020) ‘Patients’ satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory’, *SAGE open medicine*, 8, p. 2050312120945129.
- Yuswantina, R. *et al.* (2020) ‘Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Rumah Sakit Bhakti Wira Tamtama Semarang’, *Indonesian Journal of Pharmacy and Natural Product*, 3(2).