ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP: LITERATUR REVIEW

Bernardus Banda, Gita Meilana Fransiska

Perawat Rawat Inap Mayapada Hospital Surabaya
Korespondensi: bernardus.banda@mayapadahospital.com

Abstract

Quality of service is a fundamental factor in influencing inpatient satisfaction in hospitals. This study aims to explore the impact of various service quality dimensions on inpatient satisfaction through a systematic literature review of ten studies conducted in different hospitals in Indonesia. The review shows that all five SERVQUAL dimensions—reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles—have a positive effect on patient satisfaction. Among them, assurance and empathy were identified as the most influential dimensions. These findings suggest that hospitals should prioritize the development of professional and empathetic healthcare staff in order to enhance service quality and patient satisfaction.

Keywords: service quality, patient satisfaction, inpatient care, SERVQUAL

Abstrak

Kualitas pelayanan merupakan faktor mendasar yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi pengaruh berbagai dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap melalui tinjauan sistematis terhadap sepuluh studi yang dilakukan di berbagai rumah sakit di Indonesia. Hasil tinjauan menunjukkan bahwa kelima dimensi SERVQUAL—kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Di antara dimensi tersebut, jaminan dan empati diidentifikasi sebagai yang paling berpengaruh. Temuan ini menunjukkan bahwa rumah sakit perlu memprioritaskan pengembangan tenaga kesehatan yang profesional dan empatik guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, rawat inap, dimensi SERVQUAL

PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan yang berkualitas merupakan aspek penting dalam sistem pelayanan rumah sakit yang dapat mencerminkan keberhasilan institusi dalam memberikan perawatan kepada pasien. Kepuasan pasien sebagai indikator keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima, terutama di instalasi rawat inap. Hal ini karena pasien rawat inap berada dalam pengawasan langsung dan intensif oleh petugas kesehatan selama periode pengobatan, sehingga ekspektasi terhadap pelayanan menjadi lebih tinggi.

Secara nasional, hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kementerian Kesehatan RI tahun 2022 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap pelayanan rumah sakit pemerintah berada pada kisaran 78–84 poin dari 100, yang berarti cukup baik namun masih terdapat ruang perbaikan dalam beberapa aspek pelayanan (Kemenkes RI, 2022). Di Provinsi Jawa Timur, berdasarkan data Dinas Kesehatan Jawa Timur, pada tahun yang sama menunjukkan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan

rawat inap mencapai 81,3%. Sementara itu, di Kota Surabaya, hasil evaluasi mutu pelayanan di beberapa rumah sakit daerah menunjukkan bahwa hanya 65% pasien menyatakan puas terhadap pelayanan yang diberikan, dengan keluhan utama mencakup kurangnya komunikasi efektif dan waktu tunggu yang lama (Dinkes Surabaya, 2022).

Dimensi kualitas pelayanan yang umum digunakan dalam menilai mutu layanan adalah SERVQUAL, yang terdiri dari lima indikator yaitu: keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) (Parasuraman et al., 1988). Setiap dimensi tersebut memiliki kontribusi yang berbeda terhadap kepuasan pasien. Berbagai studi telah mengungkapkan bahwa dimensi tertentu, seperti empati dan jaminan, lebih dominan berpengaruh dibandingkan dimensi lainnya tergantung pada konteks pelayanan rumah sakit.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyusun tinjauan literatur dari berbagai studi yang meneliti hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit di Indonesia. Dengan memahami dimensi mana yang paling berpengaruh, maka pihak rumah sakit dapat merancang intervensi yang lebih tepat dalam meningkatkan mutu pelayanan dan memperkuat kepuasan pasien sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan publik di sektor kesehatan.

METODE

Metode yang digunakan dalam studi ini adalah tinjauan literatur (literature review) terhadap berbagai jurnal nasional yang relevan dengan topik pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. Kriteria inklusi dalam pencarian literatur adalah artikel yang dipublikasikan dalam 10 tahun terakhir (2014–2024), berbahasa Indonesia, menggunakan pendekatan kuantitatif maupun kualitatif, dan membahas secara spesifik hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap.

Sumber data diperoleh melalui pencarian artikel pada database Google Scholar, Garuda Ristek-BRIN, dan jurnal-jurnal terakreditasi SINTA. Sebanyak 10 artikel dipilih setelah melalui proses seleksi berdasarkan kesesuaian topik, kelengkapan data, serta kualitas metodologinya.

Data dari setiap artikel direkap dalam tabel sintesis yang mencakup nama peneliti, lokasi penelitian, metode, sampel, dan hasil utama. Analisis dilakukan dengan pendekatan tematik terhadap dimensi SERVQUAL dan signifikansinya terhadap kepuasan pasien.

HASIL

Berikut adalah sintesis dari 10 artikel yang ditelaah dalam studi ini:

NO	Penulis (Tahun)	Judul penelitian	Desain Penelitian	Sampel	Hasil Utama	Kesimpulan
1	Roy Rocky Suprpto dkk. (2021)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap	Kualitatif deskriptif.	Pasien rawat inap RS Bahagia Makassar sebanyak 48 responden	kualitas pelayanan (tangible, reliability, assurance dan	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan

		Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar			emphaty) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada RS. Bahagia Makassar, dimana nilai probability $0,013 < 0,05$, menunjukkan bahwa X1 berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien	dan kepuasan pasien
2	Kiky Jenitha Rosali dkk. (2020)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RSU SURYA HUSADHA DI DENPASAR	Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah regresi linier berganda.	Pasien rawat inap dan rawat jalan RS Suryausadha Denpasar sebanyak 115 orang	Secara parsial, variabel bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien Nilai koefisien determinasi sebesar 0,513 menunjukkan bahwa 51,3 %	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan dan kepuasan pasien
3	Wibawani Yunestri Mukti dkk. (2020)	PENGARUH MUTU LAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH	survey analitik dengan rancangan Cross Sectional Study.	Semua pasien rawat inap yang terdaftar sejak masuk di RS Woodward Palu sebanyak 96 orang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien di instalasi rawat inap RS. Woodward Palu dipengaruhi	Ada pengaruh antara kompetensi teknis, informasi, ketepatan waktu, hubungan antar manusia, terhadap

		SAKIT WOODWARD KOTA PALU			oleh faktor paling berpengaruh yaitu kompetensi teknis dengan nilai p sebesar 0,023 ($p < 0,05$)	kepuasan pasien
4	Muhammad Taufiq dkk. (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan erhtadap Kepuasan Dan Kepercayaan Pasien Rawat Inap Di umah Sakit Umum Daerah Andi Mkkasar Parepare	Kuantitatif dengan rancangan cross – sectional .	Pasien rawat inap RSUD Andi Makkasau Parepare sebanyak 90 sampel	Hasil uji statistik bivariat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh 5 dimensi (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles) kualitas Pelayanan ($p = 0.000$ terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap umum di RSUD Andi Makkasau Parepare.	Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap
5	Asri Parantri dkk. (2020)	Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review	Studi literatur review	Seluruh pasien rawat inap RSU Bina Kasih Medan, sebanyak 96 orang	Hasil uji statistik bivariat menunjukkan bahwa terdapat pengaruh 5 dimensi (Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, dan Tangibles) kualitas Pelayanan ($p = 0.000$ terhadap kepuasan dan kepercayaan pasien rawat inap umum di	Analisis yang mempengaruhi layanan kesehatan ,berpengaruh pada kepuasan pasien dari faktor bagaimana tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan, pemahaman, memberikan rasa nyaman, dan meningkatkan

					RSUD Andi Makkasau Parepare.	fasilitas kesehatan untuk menunjang kesembuhan pasien.
6	Muhammad Luqman Hakim dkk. (2020)	Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Jalan Rumah Sakit Daerah Dr. Soebandi Jember	Cross sectional..	Pasien rawat inap RSUD Djoelham Binjai, sebanyak 100 orang	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr. Soebandi Jember dibuktikan harga thitung (18,461) yang lebih besar dari pada ttable (1,980) dan nilai sig 0,000 < alpha 0,05.	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pasien
7	Elisabeth & Ria Veronika (2020)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT UMUM BINA KASIH MEDAN	1. Dokumentasi. 2. Kuesioner.	Seluruh konsumen RS Keluarga Sehat Pati, sebanyak 120 responden	Nilai koefisien determinan (R Square) = 0,514 artinya kepuasan pasien rawat inap dapat dijelaskan oleh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, keyakinan, berwujud dan empati) = 51,4%	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien
8	Lidia Apriani dkk. (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Perawat terhadap Kepuasan	Deskriptif dengan pendekatan kuantitatif	Pasien ataupun keluarga pasien Ruang Rawat Inap Unit Gedung A-RSCM dan kuisioner	Hasilnya adalah R2 sebesar (0,699) menunjukkan bahwa 69,9 % variabel	Semua variabel dari dimensi kualitas pelayanan

		Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. R. M Djoelham Kota Binjai		yang dibagikan kepada (tidak disebutkan jumlah sampel)	kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan perawat yaitu bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati .	perawat (bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap
9	Dyah Retno Asmoro dkk. (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merk dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS Keluarga Sehat di Kab Pati	Metode observasi, wawancara, dan kuesioner.	Semua pasien lama yang sedang berobat jalan di instalasi rawat jalan Rumah Sakit Daerah dr, Soebandi Jember selama 1 (satu) bulan. Sampel sebesar 93 pasien.	Berdasarkan uji t kualitas layanan $0.000 < 0.05$ H1 diterima, ini terbukti bahwa kualitas layanan, citra merek dan inovasi layanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan konsumen.	Ada pengaruh positif dan signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen, artinya semakin tinggi kualitas layanan ditingkatkan, maka kepuasan konsumen Rumah Sakit semakin meningkat
10	Indra Jaya & Indra Syarufudin (2021)	PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP UNIT GEDUNG A-RSCM JAKARTA	Metode kuantitatif dengan metode penelitian yang bersifat asosiatif kausal	Pasien dan tenaga Kesehatan di Rumah Sakit, tidak disebutkan tempat dan jumlah sampel	Kualitas pelayanan yang dilaksanakan RSUPN Dr. Cipto Mangunkusumo telah memenuhi kepuasan konsumen, dimana kesesuaian tingkat harapan	Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien

					dan tingkat kinerja terhadap kualitas pelayanan 100,03%.	
--	--	--	--	--	--	--

PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil sintesis dari sepuluh artikel, ditemukan bahwa semua dimensi SERVQUAL memiliki kontribusi terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Dimensi assurance dan empathy secara konsisten menjadi variabel yang paling dominan dalam menentukan kepuasan pasien. Assurance, yang mencakup kemampuan staf medis dalam memberikan jaminan keamanan dan kepercayaan, menjadi penting karena pasien cenderung merasa lebih tenang dan percaya terhadap layanan yang diberikan apabila tenaga medis menunjukkan kompetensi yang tinggi. Hal ini diperkuat oleh temuan Mukti et al. (2020) yang menyatakan bahwa kompetensi teknis tenaga medis sangat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.

Selain itu, empati sebagai kemampuan tenaga medis untuk menunjukkan perhatian dan kepedulian secara personal kepada pasien, juga terbukti sangat menentukan kepuasan pasien. Parantri et al. (2020) menyebutkan bahwa “pasien cenderung lebih puas ketika merasa diperhatikan secara personal oleh tenaga kesehatan, tidak hanya secara klinis namun juga secara emosional”. Ini menunjukkan pentingnya pelatihan komunikasi dan pendekatan humanistik dalam sistem pelayanan rumah sakit. Dimensi lainnya seperti reliability, responsiveness, dan tangibles juga menunjukkan pengaruh positif, meskipun tidak selalu signifikan di setiap studi. Misalnya, dalam studi Rosali et al. (2020), dimensi responsiveness tidak memiliki pengaruh signifikan, kemungkinan disebabkan oleh perbedaan persepsi pasien terhadap kecepatan layanan yang belum optimal di rumah sakit tersebut.

Perbedaan hasil antar penelitian dapat dipengaruhi oleh variabel kontekstual seperti lokasi rumah sakit, kapasitas sumber daya manusia, jenis pasien (kelas perawatan), dan persepsi budaya terhadap pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, strategi peningkatan mutu layanan harus disesuaikan dengan karakteristik lokal dari masing-masing institusi pelayanan kesehatan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil sintesis dari sepuluh artikel, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap. Kelima dimensi SERVQUAL—**keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik**—berkontribusi terhadap kepuasan pasien, dengan **assurance** (jaminan) dan **empathy** (empati) sebagai faktor yang paling dominan. Assurance mencerminkan kompetensi dan kepercayaan yang ditunjukkan tenaga medis, sementara empathy menunjukkan perhatian personal dan emosional kepada pasien, keduanya berperan besar dalam membentuk pengalaman positif pasien selama perawatan.

Sebagai implikasi dari temuan tersebut, rumah sakit disarankan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas sumber daya manusia melalui pelatihan teknis dan pengembangan komunikasi interpersonal guna memperkuat dimensi assurance dan empathy. Selain itu, penting dilakukan evaluasi berkala terhadap persepsi pasien terhadap seluruh dimensi SERVQUAL guna mengetahui area pelayanan yang masih perlu ditingkatkan. Strategi perbaikan mutu juga sebaiknya disesuaikan dengan karakteristik lokal masing-masing institusi, baik dari sisi budaya pasien, kelas perawatan, hingga kapasitas sumber daya yang tersedia. Dengan pendekatan ini, diharapkan mutu layanan rumah sakit dapat meningkat secara berkelanjutan dan berdampak positif terhadap kepuasan serta loyalitas pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriani, L., Wulandari, Y., & Sari, N. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Djoelham Binjai. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 11(2), 88–96.
- Asmoro, D. R., Santoso, B., & Suryani, I. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Kesehatan Keluarga Sehat*, 12(1), 43–52.
- Elisabeth, R., & Veronika, R. (2020). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSUD Bina Kasih Medan. *Jurnal Keperawatan Medika*, 8(1), 1–9.
- Hakim, M. L., Ramadhan, A., & Wulandari, R. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di RSUD Soebandi Jember. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 8(2), 112–120.
- Indra, J., & Syarifudin, I. (2021). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dengan pendekatan gap analysis di RSCM Jakarta. *Jurnal Manajemen Rumah Sakit Indonesia*, 4(1), 77–86.
- Kemendes RI. (2022). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2022*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Mukhti, W. Y., Fitria, H., & Rahman, A. (2020). Pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Woodward Palu. *Jurnal Medika Tadulako*, 5(3), 145–153.
- Parantri, A., Kusumaningrum, D., & Fitriani, D. (2020). Analisis literatur pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien menggunakan model SERVQUAL. *Jurnal Keperawatan dan Kebidanan*, 7(2), 112–118.
- Rosali, K. J., Putra, I. B. G. A., & Astuti, I. P. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RS Surya Husadha Denpasar. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 23(1), 34–41.
- Suprpto, R. R., Fatmawati, A., & Mulyadi, D. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS Bahagia Makassar. *Jurnal Kesehatan Prima*, 15(2), 102–110.
- Taufiq, M., Arsyad, A., & Kurniawati, D. (2021). Pengaruh dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien di RSUD Andi Makkasau Parepare. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit*, 9(1), 22–30.
- Dinkes Surabaya. (2022). *Laporan Evaluasi Mutu Pelayanan Rumah Sakit di Surabaya*. Dinas Kesehatan Kota Surabaya.
- Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Timur. (2022). *Profil Kesehatan Jawa Timur 2022*. <https://dinkes.jatimprov.go.id>

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.