



## ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN PADA RUMAH SAKIT RAWAT INAP: STUDI LITERATUR

Muhammad Ridwan<sup>1</sup>, Ummi Syarifah<sup>2</sup>, Yulia Adinda Nasution<sup>3</sup>, Sri Hajijah Purba<sup>4</sup>

<sup>1</sup>[mronetyzz1@gmail.com](mailto:mronetyzz1@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

<sup>2</sup>[syarifahumi319@gmail.com](mailto:syarifahumi319@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

<sup>3</sup>[yuliadnda@gmail.com](mailto:yuliadnda@gmail.com), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

<sup>4</sup>[srihajijahpurba@uinsu.ac.id](mailto:srihajijahpurba@uinsu.ac.id), Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan

### Abstract

A hospital is an institution that provides types of health services including medical services, medical support services, nursing services, rehabilitation services, prevention and improving the quality of patient health. The quality of health services is closely related to patient satisfaction. Patient satisfaction is very subjective, difficult to measure, can change, and there are many factors that influence as many dimensions in human life. The purpose of this literature review is to find out how the analysis of the influence of health service quality on patient satisfaction in inpatient hospitals. The method used in this writing is a literature review study. The results of 5 journals showed that the factors that influence patient satisfaction with service quality from a hospital are in terms of physical form (*tangibles*), reliability, responsiveness, assurance and empathy. It can be concluded that the analysis that influences health services influences patient satisfaction from the factors of how health workers are able to provide services, understand, provide a sense of comfort, and improve health facilities to support patient recovery. It is also necessary for agencies to provide maximum service by maintaining quality and increasing patient satisfaction.

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

### Abstrak

Rumah sakit merupakan suatu instansi yang menyediakan jenis pelayanan kesehatan diantaranya pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kualitas kesehatan pasien. Kualitas pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Kepuasan pasien sebagai hal yang sangat subjektif, sulit diukur, dapat berubah-ubah, serta terdapat banyak sekali faktor yang berpengaruh sebanyak dimensi di dalam kehidupan manusia. Tujuan dari *literature review* ini untuk mengetahui bagaimana analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit rawat inap. Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah *studi literature review*. Hasil 5 jurnal diperoleh bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan dalam perspektif rumah sakit yaitu dari segi bentuk fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Dapat disimpulkan bahwa analisis yang mempengaruhi layanan kesehatan berpengaruh pada dengan kepuasan pasien dari faktor bagaimana tenaga kesehatan mampu memberikan pelayanan, pemahaman, memberikan rasa nyaman, dan meningkatkan fasilitas kesehatan untuk menunjang kesembuhan pasien.

**Kata kunci:** Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit

## PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pemberi pelayanan kesehatan harus memberikan pelayanan yang bermutu, upaya pelayanan kesehatan meliputi setiap kegiatan atau serangkaian kegiatan yang dilakukan secara terpadu, terintegrasi dan berkesinambungan untuk memelihara dan meningkatkan derajat kesehatan masyarakat dalam bentuk pencegahan penyakit (*preventif*), peningkatan kesehatan (*promotif*), pengobatan penyakit (*kuratif*), dan pemulihan kesehatan (*rehabilitatif*) oleh pemerintah dan masyarakat (Asri Parantri et al., 2023). Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan (Anggraini et al., 2021).

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk serta yang penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi yang telah ditetapkan (Rensi, 2019). Pasien mengartikan pelayanan yang bermutu dan efektif adalah jika



pelayanannya nyaman, menyenangkan, dan petugasnya ramah yang mana secara keseluruhan memberikan kesan kepuasan terhadap pasien. Kepuasan pasien merupakan hasil penilaian pasien terhadap pelayanan yang telah diterima berdasarkan kebenaran dan kenyataan yang ada kemudian dibandingkan dengan harapannya (Sholikha et al., 2020). Tingkat kepuasan pasien menunjukkan tingkat keberhasilan suatu layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanannya. Pengukuran tingkat kepuasan pasien dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai metode pengukuran (Deharja et al., 2019).

Aspek kepuasan masyarakat atau pasien sebagai ukuran tingkat kualitas pelayanan kesehatan. Parasuraman, mengidentifikasi lima kelompok dimensi mutu yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/ keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Ilmiah & Pendidikan, 2022).

Tingkat kepuasan adalah suatu fungsi dari perbedaan antara penampilan yang dirasakan dan harapan. Ada 3 tingkat kepuasan, yaitu: bila penampilan kurang dari harapan, pelanggan tidak dipuaskan. Bila penampilan sebanding dengan harapan, pelanggan puas. Bila penampilan melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang. Dengan hal tersebut, tujuan dari penulisan ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit rawat inap berdasarkan 5 dimensi mutu yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* yang biasa dikenal dengan teori *service quality* dan dapat digunakan sebagai indikator untuk mengukur kualitas atau mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit serta memberikan saran bagi Rumah sakit agar lebih baik kedepannya.

## METODE

Metode yang digunakan dalam penulisan ini adalah *studi literature review*. Sumber pustaka yang digunakan dalam penyusunan artikel melalui *website Google Scholar*. Kata kunci pencarian artikel dengan melakukan pengumpulan tema pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dikaitkan dengan rumah sakit rawat inap. Pembatasan proses pencarian tidak hanya dikaitkan dengan tema, melainkan juga tahun diterbitkannya jurnal tersebut. Tahun penerbitan jurnal yang dipakai adalah dalam kurun waktu 5 tahun terakhir jurnal dalam bentuk full teks dan adapun pembatasan pencarian jurnal yaitu sebanyak 5 jurnal. Sebelum penulis membuat kesimpulan dari beberapa hasil *literature review* penulis mengidentifikasi dalam bentuk ringkasan singkat berupa nama penulis, tahun penulisan, metode penelitian dan hasil penelitian. Setelah itu penulis melakukan analisis pada aspek 5 dimensi berupa *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* pada pendaftaran rawat jalan.

Metode pengukuran yang digunakan adalah 5 dimensi mutu layanan kesehatan yaitu bukti langsung/dapat diraba/sarana fisik (*tangibles*), keandalan pelayanan (*reliability*), ketanggapan petugas (*responsiveness*), jaminan/keyakinan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Objek penelitian yang digunakan adalah pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penulis (Tahun)	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Herudiansyah, G., Candera, M., & Haminsyah, K. (2020)	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit	Penelitian ini menggunakan metode <i>convenience sampling</i>	Pada hasil penelitian diperoleh menggunakan SPSS, menunjukkan hasil uji t bahwa menunjukkan bahwa



Muhammadiyah  
Palembang

- Putra, H. A. & Setiawan Y. A (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Rajawali Palembang. Penelitian ini adalah kuantitatif dengan prediksi kausal untuk menguji antara Variable bebas variabel terikat. Hasilnya menunjukkan bahwa keseluruhan dimensi kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan berpengaruh terhadap kepuasan pasien berarti semakin baik mutunya layanan yang terdiri dari bukti fisik *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* yang diberikan pihak rumah sakit akan sangat baik mampu meningkatkan kepuasan pasien.
- Agustina, N., & Sakawati, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bahagia Kota Makassar. Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif Survei (*survey reseach*) dengan menggunakan pendekatan explanatory atau penelitian penjelasan untuk mengetahui pengaruh antar variable. Hasil penelitian memperoleh tingkat kepuasan berada pada kategori baik dengan indikator *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsifines* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat puas dengan indikator yaitu Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kejelasan petugas pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan, Tanggung jawab petugas pelayanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan



Baan, R. R. Analisis pengaruh S. & Ayu. M. kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS. Bahagia Makassar (2020).

Rani, M., Basalamah, S., & Damis, H. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar

Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang pengujian hipotesisnya menggunakan pendekatan statistik deskriptif dan statistik inferensial.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode Kuantitatif Survei (*survey reseach*) dengan menggunakan pendekatan *explanatory* atau penelitian penjelasan untuk mengetahui pengaruh antar variable.

Pelayanan, Keadilan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, dan Keamanan pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis mengenai faktor-factoryang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien maka dimensi kualitas pelayanan *assurance* yang dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan ~~pin~~ karena memberikan jaminan yang memuaskan dari bidan RS. Bahagia Makassar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Bukti Fisik (*tangibles*) dan Ketanggapan (*responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center* (PCC)RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Sedangkan Keandalan (*reliability*), Jaminan (*assurance*), dan Empati (*empathy*) tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care Center* (PCC) RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar. Disamping itu variable yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Perawatan *Private Care*



Pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dipantau dan diperhatikan agar terciptanya suatu mutu pelayanan yang baik, dimana untuk mengukur kualitas pelayanan kita dapat menggunakan dimensi mutu pelayanan yang meliputi atas 5 alat pengukuran yaitu *Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* (Mustikasari et al., 2023).

#### **Tangibles (Bukti Fisik)**

Faktor tangibles merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Bukti fisik meliputi fasilitas fisik (gedung, ruangan, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan). Hal ini didukung oleh penelitian Santamoko yang menjelaskan bahwa faktor tangibles meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi (Marzuq & Andriani, 2024). Kualitas pelayanan kesehatan juga dapat dirasakan secara langsung oleh pengguna dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, sehingga para tenaga kesehatan akan bekerja secara optimal dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga 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. Dalam dimensi *tangible* terhadap kepuasan pasien memiliki hasil ( $p=0,05$ ) yang mengindikasikan bahwa pasien sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan dengan fasilitas yang memadai (Santamoko, 2020).

#### **Reliability (Kehandalan)**

*Reliability* merupakan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi. Faktor *reliability* terhadap tingkat kepuasan pasien dengan hasil ( $p=0,001$ ) sudah memberikan kualitas pelayanan yang baik terhadap kepuasan pasien (Anisah et al., 2012). Kepuasan pasien sebagai suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sehingga *reliability* dapat ditingkatkan dengan memberikan perawatan secara ketepatan waktu dalam agar pasien merasa puas terhadap pelayanan (Eliza & Nell, 2023).

#### **Responsiveness (Ketanggapan)**

Ketanggapan (*responsiveness*) merupakan suatu kemampuan rumah sakit untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pasien, dan dengan penyampaian informasi yang jelas. Tingkat kepuasan dalam dimensi sebesar 85%, pasien merasa puas dikarenakan ketulusan staff dalam memberikan pertolongan kepada pasien dengan mean (4,71). 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 (Bangun et al., 2018).

#### **Assurance (Jaminan)**

Jaminan (*assurance*) meliputi aspek pengetahuan, kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pasien kepada rumah sakit. Terdiri dari komponen: komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*). Berdasarkan penelitian Burhanuddin, ada hubungan yang sangat signifikan dimensi mutu pelayanan jaminan (*assurance*) dengan kepuasan pasien (Burhanuddin, 2021). Menurut Nursalam, jaminan yang diberikan kepada



pasien mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki staff (bebas dari bahaya, risiko atau keragu-ruguan) pasien merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan (Asri Parantri et al., 2023).

### **Empathy (Empati)**

*Empathy* diwujudkan dalam bentuk perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dalam hal ini faktor empati yang diberikan tenaga kesehatan seperti halnya dapat berinteraksi secara langsung maupun tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pasien secara tulus, responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pasien adalah segalanya. Untuk itu rumah sakit juga perlu harus pula memperhatikan kebutuhan rang yang berinteraksi secara langsung maupun tidak berinteraksi langsung dengan pelanggan harus memberikan pelayanan kepada pelanggan secara tulus (*empathy*), responsif, ramah, fokus, dan menyadari bahwa kepuasan pasien adalah segalanya. Untuk itu rumah sakit juga perlu memperhatikan kebutuhan pasien dengan cara menciptakan lingkungan yang nyaman serta kondusif, rasa aman dalam perawatan yang mampu menumbuhkan motivasi pasien untuk sembuh (Sembiring & Sinaga, 2022).

### **PENUTUP**

Dapat disimpulkan bahwa analisis terhadap layanan kesehatan menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh sejumlah faktor kunci. Faktor-faktor tersebut melibatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, memberikan pemahaman yang baik kepada pasien, menciptakan lingkungan yang nyaman, serta peningkatan fasilitas kesehatan untuk mendukung kesembuhan pasien. Dengan demikian, keseluruhan analisis menegaskan bahwa upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu memperhatikan aspek-aspek tersebut dalam penyelenggaraan layanan kesehatan.

### **Saran**

Untuk tenaga kesehatan, disarankan meningkatkan komunikasi dengan pasien. Berikan informasi yang jelas, sederhana, dan mudah dipahami. Komunikasi yang efektif dapat mengurangi ketidakpastian dan meningkatkan kepercayaan pasien terhadap perawatan yang diberikan. Rumah sakit dapat mengembangkan sistem umpan balik yang efisien, baik dari tenaga kesehatan maupun pasien. Dengan demikian, potensi perbaikan dalam pelayanan kesehatan dapat lebih cepat teridentifikasi dan diatasi.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anggraini, R., Ernawati, & Nurfianti, A. (2021). HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP DI RUMAH SAKIT : Literature Review. *Universitas Tanjungpura Pontianak*. <https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/view/46205%0Ahttps://jurnal.untan.ac.id/index.php/jmkeperawatanFK/article/download/46205/75676589072>
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati. (2012). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 8(2), 2615–109. <https://jurnal.uui.ac.id/index.php/JHTM/article/view/2393>
- Asri Parantri, Dimas Ageng Prayogo, & Dety Mulyanti. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 223–235. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.1066>
- Bangun, R., Monitoring, A., & Cairan, K. (2018). *Fakultas Teknik Universitas Medan Area Medan*.



- Burhanuddin, N. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa. *Jurnal Mkmi*, 12(1), 41–46. <https://journal.unhas.ac.id/index.php/perennial/article/view/552>
- Deharja, A., Putri, F., & Ikawangi, L. O. N. (2019). Analisis kepuasan pasien BPJS rawat jalan dengan metode Servqual, CSI, dan IPA di klinik dr. M. Suherman. *Jurnal Kesehatan*, 5(2), 106–115. <https://doi.org/10.25047/j-kes.v5i2.25>
- Eliza, & Nell, S. (2023). Quality Relationship Of Nursing Service With The Level Of Treatment Patient Satisfaction Stay In Pauh Kamar Health Center In Padang Pariaman Regency. *Jurnal Kesehatan Saintika Meditory*.
- Ilmiah, J., & Pendidikan, W. (2022). 1, 2, 3, 4. 8(July), 407–421.
- Marzuq, N. H., & Andriani, H. (2024). British Writers, Popular Literature and New Media Innovation, 182045. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 13995–14008.
- Mustikasari, M., Hanim, W., Mardiana, S., Haryadi, Y., Nurrahman, A., Chandra Kirana, L., & Zidane Shafwan, A. (2023). Analisis Kepuasan Mustahik Terhadap Pelayanan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Kota Bandung. *Jurnal Ilmu Multidisplin*, 2(2), 179–192. <https://doi.org/10.38035/jim.v2i2.314>
- Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152. <https://fe.ummetro.ac.id/ejournal/index.php/JS/article/viewFile/379/265>
- Santamoko, R. (2020). Analisis Tangible Tingkat Kepuasan Peserta Retret Meditasi di Yayasan Bodhinanda Pekanbaru. *Jurnal Ilmu Agama Dan ...*, 2(2), 53–70. <https://journal-stabdharma.widya.ac.id/index.php/contents/article/view/15>
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 7(2), 183–204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- Sholikha, A. C., Wijayanti, R. A., & Nuraini, N. (2020). Studi Literatur : Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien di Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan RSU Haji Surabaya 2020. *J-REMI : Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 2(1), 175–185. <https://doi.org/10.25047/j-remi.v2i1.2112>