

HUBUNGAN ANTARA MUTU PELAYANAN KEPERAWATAN RUMAH SAKIT TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP BERDASARKAN DIMENSI *SERVQUAL* : LITERATURE REVIEW

Clarisa Eka Aninda^{1*}

S-1 Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Airlangga¹

*Corresponding Author : clarisa.eka.aninda-2020@fkm.unair.ac.id

ABSTRAK

Mutu pelayanan merupakan unsur yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien selama menjalani pelayanan kesehatan di rumah sakit. Mutu pelayanan yang sempurna dapat menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien muncul akibat dari kinerja layanan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara mutu pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit terhadap kepuasan pasien yang sedang menjalani rawat inap yang dilihat berdasarkan dimensi *servqual*. Metode penelitian ini menggunakan *literature review* dimana penelusuran jurnal melalui dua database Pubmed dan Google Scholar dengan menggunakan kata kunci "*service quality*" AND "*patient satisfaction*" AND "*nursing care*" dan rentang waktu terbit artikel yaitu 5 tahun terakhir (2019-2023). Hasil tinjauan menunjukkan bahwa jumlah artikel yang relevan yaitu 10 artikel dengan jumlah total studi pada 28 rumah sakit di 11 negara yang menunjukkan bahwa pada masing-masing rumah sakit memiliki mutu pelayanan yang berbeda-beda dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari penelitian yang sudah dilakukan, sebagian besar elemen dari dimensi *servqual* menunjukkan hasil yang baik dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Dapat disimpulkan bahwa terdapat lima dimensi *servqual* mutu pelayanan keperawatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu keandalan, ketanggapan, jaminan/kepastian, empati, dan bukti fisik. Setiap masing-masing dimensi *servqual* memiliki keterkaitan tersendiri terhadap kriteria mutu pelayanan keperawatan yang berkaitan dengan kepuasan pasien.

Kata kunci : asuhan keperawatan, kepuasan pasien, kualitas layanan

ABSTRACT

Service quality is an element that can influence patient satisfaction while undergoing health services at the hospital. Perfect service quality can create a sense of satisfaction in every patient. Patient satisfaction is an important indicator that must be considered in health services. Patient satisfaction arises as a result of the service performance obtained after the patient compares it with what was expected. Objective: This study aims to determine the relationship between the quality of nursing services in hospitals and the satisfaction of patients undergoing inpatient treatment based on the servqual dimensions. Method: This research method uses a literature review where journals are searched through two Pubmed and Google Scholar databases using the keywords "service quality" AND "patient satisfaction" AND "nursing care" and the time span of the article's publication, namely the last 5 years (2019-2023) . Results: The results of the review show that the number of relevant articles is 10 articles with a total number of studies in 28 hospitals in 11 countries which shows that each hospital has different service quality from the dimensions of tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. From the research that has been conducted, most elements of the servqual dimensions show good results and have a significant influence on patient satisfaction. Conclusion: There are five servqual dimensions of nursing service quality that can influence patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibles. Each Servqual dimension has its own relationship to the quality criteria for nursing services related to patient satisfaction.

Keywords : nursing care, patient satisfaction, service quality

PENDAHULUAN

Inti dari mutu pelayanan kesehatan antara lain adalah untuk mewujudkan Indonesia yang sehat dan memberikan harapan kepada kemungkinan masyarakat Indonesia untuk mengakses pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan berkeadilan (Syafitri, 2021). Namun beberapa fakta menunjukkan bahwa pelayanan kesehatan yang bermutu, adil dan berkeadilan masih jauh dari harapan masyarakat dan memerlukan upaya yang sungguh-sungguh untuk mencapainya (Syafitri, 2021). Pelayanan kesehatan dianggap berkualitas ketika dapat menghasilkan kepuasan dari pasien yang dilayaninya, dan layanan kesehatan dapat dikatakan memenuhi kepuasan pasien ketika layanan yang diberikan sesuai dengan standar dan aturan etika yang disepakati atau dengan kata lain, jika pelayanan kesehatan yang diberikan didasarkan pada standar profesi yang kompeten dan tidak menyimpang dari kaidah etik yang berlaku pada profesi tersebut (Azhari *et al.*, 2022).

Kepuasan pasien tercermin tidak hanya pada bagaimana pelayanan kesehatan memiliki sarana dan prasarana, tetapi juga pada bagaimana perawat merawat pasien dengan sebaik-baiknya dan bagaimana mereka berkomunikasi dan bersahabat dengan semua pasien, tanpa memandang kondisi pasien (Sesrianty *et al.*, 2019). Kepuasan pasien terjadi ketika suatu kebutuhan, keinginan, atau harapan dapat dipenuhi (Sesrianty *et al.*, 2019). Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai selisih antara pelayanan yang diterima pasien dengan harapan pasien terhadap pelayanan (Mardijanto *et al.*, 2020). Pada dasarnya terdapat lima dimensi untuk menentukan kepuasan pasien dari dimensi kualitas pelayanan keperawatan, yaitu dimensi berwujud (tangible), dimensi kehandalan (reliability), dimensi daya tanggap (responsiveness), dimensi jaminan (assurance), dan dimensi empati (Azhari *et al.*, 2022). Memberikan perawatan yang berkualitas membutuhkan perawat yang tahu cara terbaik dalam menerapkan keterampilan yang dimilikinya (Sasrianty *et al.*, 2019).

Ketidakpuasan pasien terjadi karena adanya pelayanan yang kurang dapat diatasi oleh seorang perawat, dimana perawat merupakan salah satu tenaga kesehatan yang memberikan pelayanan selama 24 jam perlu mengevaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas (Sasrianty *et al.*, 2019). Banyak pasien yang mengeluhkan tenaga perawat yang kurang ramah dan lamban dalam menanggapi keluhan pasien. Beban kerja yang tinggi, banyaknya tugas tambahan dokter dan jumlah pasien yang banyak seringkali menjadi penyebab pelayanan tidak maksimal. Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan masih menjadi masalah baik di Indonesia maupun di negara berkembang lainnya (Azhari *et al.*, 2022).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengkaji secara detail hubungan antara kepuasan pasien dengan kualitas pelayanan rawat inap rumah sakit dan diharapkan dengan adanya penelitian ini, mampu memahami hubungan antara kepuasan pasien dengan mutu pelayanan rumah sakit guna mengurangi ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan yang ada di rumah sakit dan meningkatkan kepercayaan terhadap pelayanan rumah sakit.

METODE

Metode yang digunakan untuk menulis artikel ini adalah literature review untuk mengidentifikasi, meninjau dan menginterpretasikan semua penelitian yang sudah ada. Dengan menggunakan metode ini, peneliti mengkaji dan mengidentifikasi jurnal secara terstruktur dengan mengikuti menunjukkan bahwa kepuasan pasien hanya 79,0% sedangkan standar kepuasan pasien >80,0 dan tingkat pengaduan 4-5 kasus/bulan (Klaipetch, 2016). Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu pasien yang berada di 28 rumah sakit yang tersebar di lima negara di dunia. Penelitian dilakukan dengan melihat data yang ada di 28 rumah sakit yang tersebar di lima negara di dunia, meliputi Indonesia, USA, Albania, India,

dan Yordania. Selain itu, hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kementerian Kesehatan Republik Indonesia (2017) mengungkapkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia sebesar 82,7%, hal ini masih di bawah target 90%. Data dikumpulkan menggunakan sumber database Google Scholar dengan kata kunci yang digunakan dalam pencarian artikel pada penelitian ini adalah “*service quality*” AND “*patient satisfaction*” AND “*nursing*”. Artikel dapat ditulis dalam bahasa Inggris atau bahasa Indonesia. Artikel yang dikumpulkan adalah artikel yang diterbitkan dalam 5 tahun terakhir, yaitu antara tahun 2018 sampai 2023. Artikel yang digunakan adalah berupa *original article*, *full text*, dan *open access*. Penelusuran artikel tidak terbatas pada wilayah atau negara tertentu dan jenis rumah sakit.

Artikel dipilih sesuai dengan tujuan penulisan, yaitu untuk mengetahui hubungan antara kepuasan terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Pemilihan artikel disaring dengan membaca abstrak terlebih dahulu untuk mengidentifikasi pokok bahasan dari setiap artikel. Dari artikel yang ditemukan, peneliti melakukan screening (pemilihan bahan) dengan membaca keseluruhan isi artikel, sehingga menghasilkan 10 artikel yang sesuai dengan topik penelitian. Artikel yang memenuhi syarat kemudian dikumpulkan dan dianalisis meliputi nama penulis, tahun, judul, metode penelitian, sampel atau populasi penelitian, lokasi penelitian, dan hasil.

HASIL

Berdasarkan hasil pencarian dari 28 rumah sakit di lima negara, maka mendapatkan antara lain Indonesia (n = 5), USA (n = 1), Albania (n = 1), India (n = 2), Yordania (n = 1). Dua artikel diterbitkan pada tahun 2018, satu artikel diterbitkan pada tahun 2019, dua artikel diterbitkan pada tahun 2020, empat artikel diterbitkan pada tahun 2021 dan satu artikel diterbitkan pada tahun 2022. Dari sepuluh artikel yang dipilih dan sesuai dengan topik penelitian, tujuh artikel menggunakan metode kuantitatif dengan cross-sectional study, dua artikel menggunakan metode desain deskriptif analitik dan satu artikel menggunakan metode campuran yaitu metode kuantitatif dan kualitatif. Artikel diterbitkan sama besar antara jurnal internasional yang dipublikasikan di PubMed dan Google Scholar serta jurnal nasional yang dipublikasikan di Google Scholar. Rangkuman dari hasil penelitian dapat dilihat dari Tabel 1.

Hasil dari tinjauan menunjukkan bahwa suatu instalasi kesehatan yaitu rumah sakit harus memperhatikan mutu pelayanan yang ada khususnya mutu pelayanan keperawatan karena perawat 24 jam berinteraksi secara langsung dengan pasien, dimana hal tersebut akan mempengaruhi kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit. Berdasarkan Tabel dapat dilihat bahwa suatu mutu pelayanan keperawatan dapat dilihat berdasarkan lima dimensi *servqual* yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles*. Apabila salah satu dari dimensi *servqual* terbukti bermutu, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang ada berdasarkan dimensi tersebut signifikan dan terdapat pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pasien. Namun, apabila salah satu dimensi *servqual* dinyatakan tidak bermutu, maka dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan kesehatan yang ada pada dimensi tersebut tidak signifikan dan tidak ada hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien.

Berdasarkan tabel 1 menunjukkan bahwa pada masing-masing rumah sakit memiliki mutu pelayanan yang berbeda-beda dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari penelitian yang sudah dilakukan, sebagian besar elemen dari dimensi *servqual* menunjukkan hasil yang baik dan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 1. Rangkuman Hasil Penelitian

| Nama Penulis (Tahun) | Judul | Metode Penelitian | Sampel/Populasi Penelitian | Lokasi Penelitian | Hasil |
|----------------------------|---|--|---|--|---|
| Salfia <i>et al</i> (2021) | Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien :Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana, Sulawesi Tenggara | Metode kuantitatif dengan menggunakan cross sectional study | Seluruh pasien di unit rawat inap BLUD Rumah Sakit Kabupaten Bombana selama tiga bulan terakhir tahun 2021 sebanyak 616 pasien. Sedangkan sampel penelitian terdiri dari 24 responden dari instalasi obgyn, 11 responden interna, 24 responden bayi/anak, 11 responden bedah, 6 responden kelas, dan 1 responden ICU. | BLUD Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana, Sulawesi Tenggara | Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>servqual</i> yaitu : <i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap BLUD Rumah Sakit Kabupaten Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Responsiveness</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap BLUD Rumah Sakit Kabupaten Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Assurance</i> Jaminan keselamatan dikategorikan bermutu di ruang rawat inap BLUD Rumah Sakit Kabupaten Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Empathy</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap BLUD Rumah Sakit Kabupaten Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Tangibles</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap BLUD Rumah Sakit Kabupaten Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien |
| Syafitri Rika (2021) | Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien | Metode kuantitatif menggunakan desain deskriptif analitik dengan desain penelitian <i>cross sectional study</i> . Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan <i>Accidental</i> | Seluruh pasien yang di rawat di ruang rawat inap Bedah, Interne, Obstetri, dan IKA RSUD Pariaman. Responden pada saat penelitian berjumlah 79 orang di ruang rawat inap RSUD Pariaman. | Ruang rawat inap RSUD Pariaman, Sumatra Barat. | Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi <i>servqual</i> yaitu : <i>Reliability</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RSUD dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Responsiveness</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RSUD Pariaman dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien |

Sampling.

Assurance

Jaminan keselamatan dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RSUD Pariaman dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien

Empathy

Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RSUD Pariaman dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien

Tangibles

Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RSUD Pariaman dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.

| | | | | | |
|------------------------|---|---|---|--|---|
| Sesrianty et al (2019) | Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan | Metode kuantitatif dengan menggunakan desain deskriptif analitik dan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu stratified random sampling | Survey kepada 92 responden yang berada pada 6 ruangan rawat inap RS Islam Ibnu Sina yaitu ruangan Bedah, Interne, Paviliun Khusus, VIP, Ar Raudhah, dan Multazam. | Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi, Sumatra Barat | <p>Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi servqual yaitu :</p> <p><i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Responsiveness</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Assurance</i> Jaminan keselamatan dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Empathy</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Tangibles</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RSI Ibnu Sina dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> |
|------------------------|---|---|---|--|---|

| | | | | | |
|------------------------------------|--|--|---|---|--|
| Nur'aeni <i>et al</i> (2020) | Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS Izza Karawang, Jawa Bara | Metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study dan survey analitik. Pengambilan sampel menggunakan teknik <i>accidental sampling</i> | Seluruh pasien di ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Izza Karawang dengan jumlah sampel sebanyak 30 responden. | Rumah Sakit Izza Karawang, Jawa Bara | Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi servqual yaitu : <i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Izza Karawang dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Responsiveness</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Izza Karawang dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Assurance</i> Jaminan keselamatan dikategorikan bermutu di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Izza Karawang dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Empathy</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Izza Karawang dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. <i>Tangibles</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Izza Karawang dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. |
| Salfia <i>et al</i> (2021) | Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana, Sulawesi Tenggara | Metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional study | Seluruh pasien di unit rawat inap Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana dengan jumlah sampel sebanyak 87 responden | Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana, Sulawesi Tenggara | Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi servqual yaitu : <i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum Kab. Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Responsiveness</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum Kab. Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Assurance</i> Jaminan keselamatan dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum |

| | | | | | |
|----------------------|--|---|---|---|---|
| Kalaja et al (202) | Patient Satisfaction With Quality Of Care In Public Hospitals In Albania. Frontiers In Public Heal | Metode yang digunakan yaitu campuran (kuantitatif dan kualitatif) | Seluruh pasien rawat inap yang ada di 10 rumah sakit di berbagai distrik di negara Albania yaitu di kota Tirana (350 pasien), Durres (150 pasien), Fieri (50 pasien), Vlora (50 pasien), Shkodra (50 pasien), Lezha (50 pasien), Kavaja (50 pasien), dan Kruja (50 pasien). | Rumah sakit umum yang ada di kota-kota utama di Albania yang meliputi kota Tirana, Dirres, Fieri, Vlora, Shkodra, Lezha, Kavaja, dan Kruja. | Kab. Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Empathy</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum Kab. Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. <i>Tangibles</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum Kab. Bombana dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi servqual yaitu : <i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum di Albania dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Responsiveness</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum di Albania dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Assurance</i> Jaminan keselamatan dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum di Albania dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Empathy</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum di Albania dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. <i>Tangibles</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Umum di Albania dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. |
| Messala et al (2018) | Consumer Satisfaction And Loyalty In Hospitals: Thinking For The Future. Journal of Retailing and Consumer | Metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> | 180 responden yang menjalani perawatan di 40 rumah sakit berbeda di Hyderabad, India selama tahun 2014 | 40 rumah sakit swasta yang berbeda di Hyderabad, India. | Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi servqual yaitu : <i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Hyderabad dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien |

| | | | | | |
|---------------------|--|---|---|---|---|
| | Services | | | | <p><i>Responsiveness</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Hyderabad dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Assurance</i> Jaminan keselamatan dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Hyderabad dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Empathy</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Hyderabad dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.</p> <p><i>Tangibles</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Hyderabad dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.</p> |
| Suhail et al (2021) | Perception Of Service Quality, Satisfaction, And Behavioral Intentions In Ayurveda Healthcare. Journal of Ayurveda and Integrative Medicine. | Metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> | 404 pasien rawat inap dari 20 rumah sakit Ayurveda, India | 20 rumah sakit swasta di Ayurved, India | <p>Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi servqual yaitu :</p> <p><i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Ayurved dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Responsiveness</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Ayurved dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Assurance</i> Jaminan keselamatan dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Ayurved dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien</p> <p><i>Empathy</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RS swasta di Ayurved dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.</p> <p><i>Tangibles</i> Dikategorikan tidak bermutu</p> |

| | | | | | |
|--------------------------------|--|---|---|--|---|
| | | | | | di ruang rawat inap RS swasta di Ayurved dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. |
| Perera <i>et al</i> (2020) | Case Management Service Quality And Patient centered Care | Metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> | 67 pasien rawat inap Rumah Sakit Umum di Amerika Serikat (AS) | Salah satu kompleks layanan kesehatan (rumah sakit) terbesar di Amerika Serikat (AS). | Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi servqual yaitu : <i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS di Amerika Serikat dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Responsiveness</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RS di Amerika Serikat dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Assurance</i> Jaminan keselamatan dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS di Amerika Serikat dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Empathy</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RS di Amerika Serikat dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. <i>Tangibles</i> Dikategorikan tidak bermutu di ruang rawat inap RS di Amerika Serikat dan tidak terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. |
| Al-Mhasnah <i>et al</i> (2018) | The Relationship Between Services Quality and Customer Satisfaction Among Jordanian Healthcare Secto | Metode kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i> | Semua pasien rawat inap Raja Hussein selama tahun 2017 sebanyak 2435 pasien. Jumlah sampel yang digunakan sebanyak 285 responden. | Rumah sakit Militer yang ada di kota medis Raja Hussein, Yordania yang meliputi RS Raja Husin, RS Ratu Alia, RS Ratu Rania, RS Ratu Husin, dan | Penilaian mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien berdasarkan dimensi servqual yaitu : <i>Reliability</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Militer Yordania, Arab dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Responsiveness</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Militer Yordania, Arab dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Assurance</i> |

| | |
|--------------------------|--|
| RS Royal Rehabilitasi | Jaminan keselamatan dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Militer Yordania, Arab dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Empathy</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Militer Yordania, Arab dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien <i>Tangibles</i> Dikategorikan bermutu di ruang rawat inap RS Militer Yordania, Arab dan terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien. |
|--------------------------|--|

PEMBAHASAN

Hubungan antara Keandalan (*Reliability*) Terhadap Kepuasan Pasien

Keandalan dapat diartikan sebagai kemampuan petugas kesehatan terutama perawat untuk memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan dapat diandalkan (Salfia *et al.*, 2021). Dimana pelayanan yang handal adalah pelayanan yang konsisten dan kompeten (Salfia *et al.*, 2021). Pada dimensi ini, pasien sudah beranggapan bahwa perawat dapat melakukan pekerjaannya sesuai dengan standar kerja yang baik sesuai dengan karakteristik kepuasan pasien, menangani masalah dengan tepat dan segera tiba di ruangan ketika dibutuhkan, sehingga pasien merasa benar-benar diperhatikan (Salasim *et al.*, 2021). Keandalan pelayanan keperawatan sangat penting untuk menunjang proses penyembuhan pasien secara akurat dan terpercaya serta memberikan pelayanan yang bermutu dan memuaskan (Salasim *et al.*, 2021).

Hubungan antara Ketanggapan (*Responsiveness*) Terhadap Kepuasan Pasien

Ketanggapan diartikan sebagai suatu kemampuan membantu pasien dalam memberikan pelayanan dengan segera dan bersedia mendengarkan serta menindaklanjuti keluhan pasien di bawah pengawasan penuh petugas kesehatan (Salfia *et al.*, 2021). Kepuasan pasien terhadap daya tanggap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan khususnya perawat tercermin dari persepsi pasien terhadap tenaga kesehatan yang menangani keluhan dengan baik dan segera datang saat pasien membutuhkan pertolongan (Nur'aeni *et al.*, 2020). Sementara itu, ketidakpuasan pasien terhadap daya tanggap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh tenaga kesehatan khususnya perawat tercermin dari adanya tenaga kesehatan yang tidak memberikan pelayanannya tepat waktu (Nur'aeni *et al.*, 2020). Kepuasan telah menjadi hasil penting untuk kualitas pelayanan kesehatan dan tidak hanya bagian penting dari kualitas pelayanan, tetapi juga merupakan faktor penting dari perspektif harapan pasien.

Hubungan persepsi daya tanggap dengan kepuasan pasien merupakan akibat dari rangsangan yang diterima dari pelayanan kesehatan dan panca indera pasien (Salasim *et al.*, 2021). Kepuasan pasien dinilai berdasarkan interpretasi responden terhadap kecocokan antara kenyataan dan harapan. Ketika kenyataan yang diterima pasien sesuai dengan harapannya, maka dapat menimbulkan rasa puas pada pasien. Namun ketika kenyataan yang diterima pasien tidak sesuai dengan harapan, maka meningkatkan ketidakpuasan pasien terhadap ketanggapan rumah sakit (Librianty, 2019).

Hubungan antara Jaminan/kepastian (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien

Assurance diartikan sebagai suatu pengetahuan dan sikap tenaga kesehatan dalam memberikan jaminan yang menimbulkan kepercayaan dan keyakinan yang didasarkan pada pengetahuan, persetujuan dan sifat tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kesehatan (Sasrianty *et al.*, 2019). Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan, maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, apabila persepsi pasien terhadap jaminan buruk, maka kepuasan pasien akan semakin rendah. Kepuasan pasien terhadap jaminan didasarkan pada persepsi pasien tentang kepastian dalam menerima pelayanan kesehatan dan pada kemampuan petugas kesehatan dalam meresepkan obat yang sesuai dengan penyakit pasien. Sedangkan, ketidakpuasan pasien terhadap jaminan bersumber dari keluhan atas pelayanan yang kurang maksimal dan kurang tepat saat melakukan intervensi medis (Salasim *et al.*, 2021). Dengan adanya jaminan bahwa pasien yang datang ke rumah sakit akan diberikan perawatan yang baik dan optimal dapat meningkatkan rasa aman pada pasien. Hal ini akan berdampak pada timbulnya kemantapan pribadi pasien terhadap jaminan yang diberikan rumah sakit dan kepercayaan yang lebih besar terhadap rumah sakit.

Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien dapat diartikan sebagai suatu jaminan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Jaminan kualitas pelayanan mengacu pada pengetahuan dan kemampuan tenaga kesehatan khususnya perawat dalam menumbuhkan kepercayaan pasien terhadap pelayanan kesehatan (Sasrianty *et al.*, 2019). Seorang perawat bertugas dalam memperhatikan setiap keluhan pasien, menjawab setiap pertanyaan tentang prosedur dan tindakan yang diberikan kepada pasien, jujur dalam menyampaikan informasi mengenai kondisi pasien, selalu menyapa dan tersenyum, serta teliti dan profesional dalam menjalankan tugas yang diberikan. Dimensi jaminan pada pelayanan keperawatan sangat penting karena kesembuhan pasien ada di tangan perawat selama merawat pasien, oleh karena itu pengetahuan yang dimiliki oleh perawat harus sesuai dengan ilmu yang telah dipelajari dan mengikuti prosedur yang ada dalam memberikan pelayanan keperawatan karena pasien membutuhkan kesembuhan dengan tepat dan terjamin (Sasrianty *et al.*, 2019).

Hubungan antara Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien

Empati dapat diartikan sebagai bentuk kepedulian petugas kesehatan terutama perawat dalam memahami kebutuhan pasien, berkomunikasi dengan baik dan memperhatikan pasien (Wijaya *et al.*, 2021). Dalam hal ini dapat dipahami bahwa tenaga kesehatan khususnya perawat peduli terhadap pasien, memahami apa yang dibutuhkan pasien dan berusaha untuk memenuhinya. Kepuasan pasien terhadap empati yang diberikan kepada pasien dapat diamati pada petugas kesehatan terutama perawat yang selalu memahami kebutuhan pasien dan tanggap dalam memberikan pelayanan. Sedangkan, ketidakpuasan pasien terhadap empati tercermin dari keluhan pasien yang terus-menerus mengenai gaya komunikasi yang buruk dari petugas kesehatan kepada pasien dan keluarga pasien yang dapat menyebabkan kesalahpahaman antara pasien dan keluarga pasien terhadap pihak rumah sakit (Wijaya *et al.*, 2021).

Sebagian besar pasien memilih pelayanan kesehatan karena sikap kekeluargaan yang tidak membedakan pasien berdasarkan pekerjaan dan status sosial di masyarakat, perhatian yang diberikan oleh petugas kesehatan terutama perawat kepada pasien, kebaikan petugas kesehatan yang selalu mengkomunikasikan segala sesuatu secara komunikatif mengenai kebutuhan pasien (Salasim *et al.*, 2021). Dalam hal ini perawat memainkan peran kunci dalam memberikan dukungan emosional dan psikologis kepada pasien dan keluarga pasien dengan cara membantu pasien secara diagnosis dan memastikan perawatan yang diberikan sudah optimal. Selain menyediakan perawatan teknis, perawat harus memiliki pengetahuan, sikap dan keterampilan profesional yang kompeten, serta memberikan

dukungan informasional, emosional, dan suportif kepada pasien (Karaca & Durna, 2019). Namun di sisi lain, masih banyak keluhan dari pasien, seperti perawat yang merasa belum bisa berkomunikasi dengan baik terhadap pasien, padahal tenaga kesehatan sudah memberikan pelayanan yang optimal. Untuk mengatasi masalah tersebut, rumah sakit mengirimkan tenaga kesehatan ke kursus pelatihan untuk meningkatkan keterampilan mereka dalam seni komunikasi yang baik dan benar, sehingga dapat meningkatkan kinerja rumah sakit.

Hubungan antara Bukti Fisik (*Tangible*) Terhadap Kepuasan Pasien

Bukti fisik (*tangible*) diartikan sebagai suatu bukti perusahaan yang dapat melihat eksistensinya kepada pihak luar, kemampuan sarana-prasarana serta penampilan fisik perusahaan yang dapat diandalkan di lingkungan sekitarnya dan merupakan bukti dari pelayanan yang diberikan oleh pihak pemberi jasa. Namun, apabila hal tersebut belum terpenuhi, maka akan menimbulkan ketidakpuasan pasien terhadap bukti fisik (*tangible*) dari layanan kesehatan yang ada di rumah sakit (Salfia *et al.*, 2021). Dimensi tangibles ditunjukkan oleh beberapa atribut, yaitu kebersihan diruang tunggu pendaftaran, kerapian petugas, kenyamanan ruang tunggu, dan fasilitas tambahan seperti media komunikasi yang menarik bagi pengunjung. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi rumah sakit tersebut awalnya dari kondisi fisik. Dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Bukti fisik merupakan elemen yang sangat penting bagi konsumen karena bukti fisik merupakan elemen yang langsung dapat dirasakan oleh pasien yang akan menimbulkan kepuasan pasien (Rajab, 2023).

KESIMPULAN

Hasil kajian dari *literatur review* yang sudah dilakukan menunjukkan bahwa terdapat lima dimensi *servqual* mutu pelayanan keperawatan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien yaitu keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan/kepastian (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Keandalan (*reliability*) berkaitan dengan kemampuan perawat dalam memberikan pelayanan kesehatan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan dan dapat diandalkan. Ketanggapan (*responsiveness*) berkaitan dengan kesiapan perawat dalam membantu pasien dan kepuasan pasien dapat dinilai dari kesesuaian atau kecocokan antara harapan yang dimiliki pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien. Jaminan/kepastian (*assurance*) dapat dikaitkan dengan kepercayaan dan keyakinan terhadap jaminan yang ada di pelayanan kesehatan yang dapat menimbulkan rasa aman bagi pasien. Empati (*empathy*) dapat dikaitkan dengan kepedulian perawat kepada pasien dalam memenuhi kebutuhan dan memperhatikan pasien. Sedangkan, bukti fisik (*tangible*) dapat dikaitkan dengan penampilan fisik dari pelayanan kesehatan yang dapat dilihat dari segi sarana prasarana dan fasilitas kesehatan lainnya. Oleh karena itu, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan yang ada di rumah sakit perlu adanya pengembangan dan perubahan dari segi sistem maupun tenaga kesehatan, serta perlu dilakukannya monitoring dan evaluasi secara berkala dalam memantau kinerja perawat dalam menangani pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih kepada pihak Universitas Airlangga Surabaya yang telah bersedia dalam membimbing dan membantu dalam menyelesaikan penelitian ini dan semua pihak yang sudah mendukung dalam proses penyusunan penelitian ini sampai selesai.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Mhasnah,A.M., Fauzilah,S., Asyraf,A., & Puspa,L.G. (2018). ‘*The Relationship Between Services Quality and Customer Satisfaction Among Jordanian Healthcare Sector*’. *Management Science Letters*, 8, pp.1413–1420.
- Azhari,M., Nurul,K., & Susilo,W. (2022). ‘Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Tribrata Rumah Sakit Bhayangkara Kota Bengkulu’.*Jurnal Sains Kesehatan*, 29(2).
- Borowska,M., Urszula,R., Anna,A. (2021). ‘*Patients’ Opinions on the Quality of Services in Hospital Wards in Poland*’. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 20.
- Gishu,T., Abate,Y.W., & Atnafu,M.T. (2019). ‘*Patients’ Perception of Quality of Nursing Care; a Tertiary Center Experience From Ethiopia*’. *BMC Nursing*, 18(37).
- Karaca,A., & Zehra,D. (2019). ‘*Patient Satisfaction With the Quality of Nursing Care. Wiley Nursing Open*’, 6, pp. 535-545.
- Kalaja,R., & Marsida,K. (2022). ‘*Patient Satisfaction With Quality Of Care In Public Hospitals In Albania. Frontiers In Public Health*’.
- Kasa, E.S., & Heyleyesus,G. (2019). ‘*Predictors of Adult Patient Satisfaction With Nursing Care in Public Hospitals of Amhara Region, Northwest Ethiopia*’. *BMC Health Services Research*, 19(52).
- Librianty,N. (2019). ‘Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangkinang Kota. *Jurnal Ners*’, 3(2), pp. 103-110.
- Lim,J., Kee-Sook,L., John,H.H, Khulud,A., Alamzeb,A., & Muhhamd,I.Q. (2018). ‘*The Role of Hospital Service in Developing the Satisfaction of the Patients and Hospital Performance*’.*Management Science Letters*, 8, pp. 1353-1362.
- Lotfi,M., Vahid,Z., Leila,V., & Mohammad,K. (2019). ‘*Assessment of Nurse–Patient Communication and Patient Satisfaction From Nursing Care*’. *Wiley Nursing Open*, 6, pp. 1189-1196.
- Meesala,A., & Justin,P. (2018). ‘*Service Quality, Consumer Satisfaction And Loyalty In Hospitals: Thinking For The Future. Journal of Retailing and Consumer Service’s*, 40, pp. 261-269.
- Mulugeta,H., Fasil,W., Genetet,D., Henok,B., & Tesfa,D.H. (2019). ‘*Patient Satisfaction With NursingCare in Ethiopia: a SystematicReview and Meta-Analysis*’. *BMC Nursing*, 18(27).
- Nur’aeni,R., Asyiah, S., & Jamaluddin. (2020). ‘Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang’. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), pp. 1097-1112.
- Perera,S., & Bevely,W.D. (2020). *Case Management Service Quality And Patient-centered Care. Journal of Health Organization and Management*, 34(5), pp. 551-568.
- Rivai,F., Syalwinda,L., & Khalid,S. (2020). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW- UM’, 6(1), pp. 38-47.
- Syafitri, Rika. (2021). ‘Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien’. *Jurnal Amanah Kesehatan*, 4(1).
- Sesrianty,V., Rizanda,M., & Fitra,Y. (2019). ‘Analisa Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan’. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis’s Health Journal)*, 6(2), pp. 116-126.
- Rahim,A.I., Mohd,I., Kamarul,I., Sook-Ling.C., & Najib,M.Y. (2021). ‘*Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook*’, 9.
- Rajab,M.A., & Andilan,S. (2023) ‘Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan

- Pasien Rawat Jala,' *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 18(1), pp. 173-86.
- Ritonga,I.L., & Muhammad,D. (2020). 'Hubungan Layanan Asuhan Keperawatan Oleh Perawat Pelaksana Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Sakura Rumah Sakit Umum Imelda Pekerja Indonesia Medan'. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Imelda*, 6(2), pp. 128-135.
- Rusnoto., Noor,C., & Yanti,K. (2019). 'Hubungan Pelayanan Keperawatan dan Komunikasi Terapeutik dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Dr. Loekmono Hadi Kudus'. *University Research Colloquium*, pp. 838-849.
- Ryandini,T.P., & Lukman,H. (2019). 'Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Ruang Asoka RSUD Dr. R. Koesma Tuban'. *Jurnal Ilmu Kesehatan*, 1(1), pp. 85-93.
- Salasim,N.S. (2021). 'Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Pasir Panjang Kota Padang', 3(1), pp. 44-51.
- Salfia,S.Y., & Juminten,S. (2021). 'Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana'. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan*, 12(4), pp 201-212.
- Salfia,S.Y., & Juminten,S. (2021). 'Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien : Studi Kasus Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Kabupaten Bombana'. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 5(2), pp. 221-230.
- Shah,S., & Noor,U.H. (2019). 'Service Quality Dimensions And Patient Satisfaction: A Two-Sided Empirical Approach', 31(4).
- Silalahi,J., Arifah,D., & Megawati. (2019). 'Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Advent Medan'. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(1), pp. 21-29.
- Suhail, P., Srinivasulu, Y. (2021). 'Perception Of Service Quality, Satisfaction, And Behavioral Intentions In Ayurveda Healthcare'. *Journal of Ayurveda and Integrative Medicine*, 12, pp. 93-101.
- Wardani,S.I. (2021). 'Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Bangil', pp. 11-417.
- Wijaya,H., Irawati,M., Ariawan,W., & Afif,K. (2021). 'Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Adi Husada Kapasari'. *Journal of Hospital Administration and Management*, 2(1).