

## HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT : *SYSTEMATIC REVIEW*

Nikmatul Hidayah<sup>1\*</sup>, Adang Bachtiar<sup>2</sup>, Cicilya Candi<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia<sup>1</sup>,  
Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas

Indonesia<sup>2</sup>

\*Corresponding Author : hnigmatul52@gmail.com

### ABSTRAK

Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan faktor krusial yang mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap institusi tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis elemen-elemen yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit dengan mengaplikasikan pendekatan SERVQUAL, yang digunakan untuk mengidentifikasi perbedaan antara harapan dan pengalaman pasien dalam lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *systematic review*, mengacu pada pedoman PRISMA, dengan melakukan pencarian literatur di berbagai *database* seperti ProQuest, ScienceDirect, Scopus, dan Google Scholar yang mencakup periode 2014 hingga 2024. Temuan dari tinjauan literatur menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* memiliki pengaruh yang paling signifikan terhadap kepuasan pasien, diikuti oleh dimensi *tangible*, *reliability*, dan *assurance*. Layanan yang konsisten, cepat tanggap, aman, dan memperhatikan kebutuhan individu pasien terbukti meningkatkan kepercayaan serta loyalitas mereka, sekaligus memperkuat reputasi rumah sakit. Penelitian ini menekankan pentingnya evaluasi layanan secara terus-menerus untuk memenuhi harapan pasien dan meningkatkan daya saing rumah sakit. Hasil temuan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan yang lebih tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, kualitas pelayanan, rumah sakit, SERVQUAL, *systematic review*

### ABSTRACT

*The quality of healthcare services in hospitals is a crucial factor that influences patient satisfaction and loyalty to the institution. This study aims to analyze the elements that affect patient satisfaction in hospitals by applying the SERVQUAL approach, which is used to identify gaps between patient expectations and experiences across five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The method employed in this research is a systematic review following PRISMA guidelines, with literature searches conducted in various databases such as ProQuest, ScienceDirect, Scopus, and Google Scholar, covering the period from 2014 to 2024. Findings from the literature review indicate that the dimensions of responsiveness and empathy have the most significant impact on patient satisfaction, followed by tangible, reliability, and assurance. Services that are consistent, responsive, safe, and attentive to the individual needs of patients have been shown to enhance trust and loyalty, while also strengthening the hospital's reputation. This study emphasizes the importance of continuous service evaluation to meet patient expectations and improve hospital competitiveness. The findings are expected to contribute to the development of more appropriate policies to enhance the quality of healthcare services in hospitals.*

**Keywords** : hospital, patient satisfaction, SERVQUAL, service quality, *systematic review*

### PENDAHULUAN

Di era modern ini, kualitas layanan kesehatan yang disediakan oleh rumah sakit semakin menjadi fokus perhatian masyarakat. Sebagai institusi kesehatan, rumah sakit memikul tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan berkualitas tinggi yang mampu memenuhi ekspektasi pasien (Ananda et al., 2023). Layanan berkualitas tidak hanya mendukung proses

pemulihan kesehatan pasien tetapi juga memainkan peran penting dalam membentuk citra positif rumah sakit dan meningkatkan loyalitas pasien (Nidya Oktavia & Prayoga, 2023). Kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan adalah indikator utama untuk menilai kualitas layanan di rumah sakit, yang pada akhirnya memengaruhi daya saing rumah sakit di sektor kesehatan. Kepuasan pasien didefinisikan sebagai tingkat perasaan positif atau negatif yang dialami pasien berdasarkan pelayanan yang diterima selama di rumah sakit (Karunia et al., 2022). Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan ini berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan rumah sakit dalam memenuhi harapan pasien dan menjadi cerminan efektivitas serta efisiensi layanan yang diberikan. Berbagai faktor memengaruhi kepuasan pasien, termasuk aspek fisik (fasilitas dan kebersihan), aspek emosional (perasaan aman dan nyaman), serta interaksi dengan staf medis (sikap ramah dan perhatian). Memahami perspektif pasien dalam berbagai dimensi ini sangat penting agar pihak rumah sakit dapat terus meningkatkan kualitas layanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pasien.

Salah satu metode yang banyak digunakan dalam mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan ekspektasi pasien adalah SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1990). Metode ini berfungsi sebagai alat untuk menilai kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman nyata yang mereka alami dalam lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik seperti fasilitas dan kenyamanan ruang), *reliability* (keandalan atau konsistensi pelayanan), *responsiveness* (daya tanggap atau kecepatan layanan), *assurance* (jaminan dalam bentuk keahlian dan kepercayaan), serta *empathy* (empati atau perhatian yang diberikan kepada pasien). SERVQUAL memiliki kelebihan dalam memberikan kerangka pengukuran yang terstruktur, tetapi juga menghadapi tantangan dalam penerapannya, terutama mengingat adanya variasi subjektif antara pasien serta ekspektasi yang berbeda-beda (Pratiwi, 2020).

Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Sabina et al. (2023) di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia, penelitian ini melibatkan 106 responden yang dievaluasi melalui lima dimensi kualitas layanan. Dimensi Responsiveness (daya tanggap) menunjukkan tingkat kepuasan sebesar 56,6%, *tangible* (bukti fisik) sebesar 55,7%, *reliability* (keandalan) sebesar 47,2%, *assurance* (kepastian) sebesar 39,6%, dan *empathy* (empati) sebesar 42,5%. Dengan demikian, dimensi yang menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi adalah daya tanggap (*responsiveness*). Penelitian ini juga mengungkapkan skor kesenjangan (*gap score*) sebesar -0,40, yang mengindikasikan adanya perbedaan negatif antara harapan pasien yang tinggi dan pengalaman yang dirasakan oleh pasien. Temuan ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Khatimah et al. (2024), yang menyatakan adanya hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat.

Pendekatan *Systematic Review* (SR) digunakan untuk mengevaluasi literatur tentang kepuasan pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit yang diukur dengan SERVQUAL, dengan tujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan memberikan rekomendasi untuk peningkatan layanan sesuai harapan pasien. Penelitian ini relevan bagi manajemen rumah sakit untuk memahami ekspektasi pasien dan merancang kebijakan yang lebih tepat sasaran, serta bagi praktisi kesehatan dalam menyediakan layanan yang mendukung kesejahteraan pasien secara emosional. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memperkaya literatur akademik dan memberikan kontribusi bagi penelitian selanjutnya dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan yang berfokus pada kepuasan pasien.

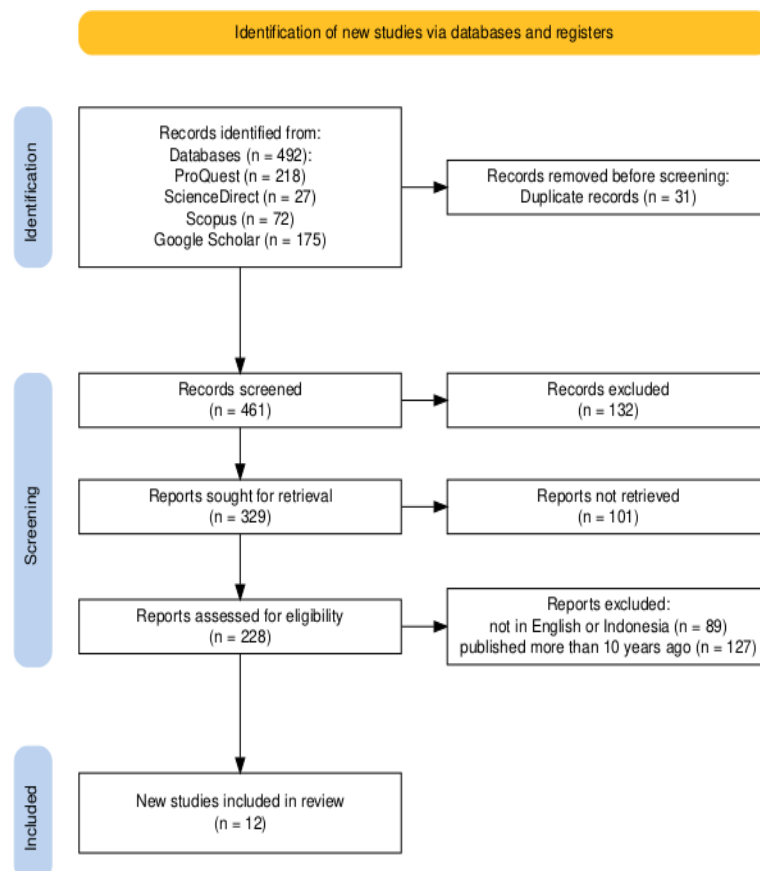
## METODE

Penelitian ini menggunakan metode *systematic review* sesuai dengan panduan PRISMA. Penelusuran literatur dilakukan berdasarkan formulasi masalah studi dengan pendekatan PICO

(*Population, Intervention, Comparison, Outcome*). Fokus populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang menerima pelayanan kesehatan di rumah sakit, dengan intervensi yang berfokus pada kualitas pelayanan kesehatan, dan hasil yang diukur adalah tingkat kepuasan pasien. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur meliputi kombinasi kualitas pelayanan (*service quality*) AND kepuasan pasien (*patient satisfaction*) AND rumah sakit (*hospital*) AND "SERVQUAL." Sumber data diperoleh melalui beberapa database utama, termasuk ProQuest, ScienceDirect, Scopus, dan Google Scholar. Artikel yang diinklusi dalam penelitian ini harus memenuhi kriteria tertentu, yaitu dipublikasikan antara tahun 2014 hingga 2024, tersedia dalam format *fulltext*, dan dapat diakses secara gratis. Seleksi literatur juga dibatasi pada publikasi yang tersedia dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris.

## HASIL

Proses sistematis untuk meninjau literatur dimulai dengan mengidentifikasi 492 artikel dari beberapa basis data: ProQuest (218 artikel), ScienceDirect (27 artikel), Scopus (72 artikel), dan Google Scholar (175 artikel). Setelah menghapus 31 artikel duplikat, tersisa 461 artikel untuk tahapan seleksi. Pada tahap penyaringan, 132 artikel dikeluarkan berdasarkan evaluasi judul dan abstrak, sehingga 329 artikel tersisa untuk penelaahan lanjutan. Dari jumlah tersebut, 101 artikel tidak memiliki akses teks lengkap, menyisakan 228 artikel untuk dinilai kelayakannya. Selanjutnya, 216 artikel dieliminasi, yaitu 89 artikel tidak tersedia dalam bahasa Inggris atau Indonesia, dan 127 artikel dipublikasikan lebih dari lima tahun yang lalu. Akhirnya, 12 studi memenuhi kriteria inklusi dan disertakan dalam tinjauan akhir.



Gambar 1. PRISMA Flow Diagram

**Tabel 1. Hasil Tinjauan Literature**

No.	Penulis (Tahun)	Judul	Metode	Sampel	Hasil Temuan
1	Nurlin, Fitri A Sabil, Mutmainnah (2022)	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien	Penelitian survei analitik dengan pendekatan <i>cross sectional</i>	52 responden	Hasil skala kualitas pelayanan kesehatan menunjukkan bahwa pada dimensi <i>responsiveness</i> , 53,8% responden menilai baik dan 46,2% menilai cukup. Pada <i>assurance</i> , 76,3% menilai baik dan 32,7% menilai cukup. Untuk <i>tangible</i> , 69,2% menilai baik dan 30,8% menilai cukup. Sedangkan pada <i>empathy</i> , 65,4% menilai baik dan 34,6% menilai cukup. Terakhir, pada <i>reliability</i> , 69,2% menilai baik dan 30,8% menilai cukup.
2	Ferrel Briliyant Ursula (2024)	Studi Mengenai Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro	Pendekatan deskriptif dengan menerapkan teknik <i>cross sectional</i>	180 pasien	Seluruh dimensi kualitas layanan, yakni keandalan, daya tanggap, empati, kepastian, dan bukti fisik, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro.
3	Nursamina Pulungan, Puteri Fannya, Dina Sonia, Laela Indawati (2023)	Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Penggunaan BPJS Rawat Jalan di Rumah Sakit Bhakti Mulia Tahun 2023	Metode kuantitatif dengan pendekatan analitik	97 responden	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi <i>tangible</i> , 66% dinilai baik dan 34% tidak baik; pada <i>reliability</i> , 64,9% baik dan 35,1% tidak baik; pada <i>responsiveness</i> , 59,8% baik dan 40,2% tidak baik; pada <i>assurance</i> , 58% baik dan 41,2% tidak baik; serta pada <i>empathy</i> , 58,8% baik dan 41,2% tidak baik. Kepuasan pasien terbagi menjadi 53,6% puas dan 46,4% tidak puas. Dimensi <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , dan <i>assurance</i> berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien BPJS, sementara <i>responsiveness</i> dan <i>empathy</i> tidak menunjukkan hubungan signifikan.
4	Andi Nadirah Machmud (2020)	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan	Teknik <i>cross sectional</i>	135 responden	Studi ini menunjukkan hubungan signifikan antara keandalan, jaminan, bukti fisik, daya tanggap, perhatian, kenyamanan,

		Pasien Rawat Inap			dan keamanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit At-Medika Palopo, dengan keamanan sebagai variabel yang paling berpengaruh.
5	Tri Purnama Sari (2022)	The Effect Of Service Quality On Inpatient Satisfaction At X Hospital	Regresi berganda	200 pasien	Seluruh dimensi kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas layanan dalam aspek bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati akan meningkatkan kepuasan pasien, dan sebaliknya.
6	Ariyanti, Yusuf Sabilu2, La Ode Muhammad Sety (2024)	Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	99 orang	Hasil uji menunjukkan bahwa nilai <i>chi-square</i> untuk pengaruh keadaan fisik terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah 0,000; keandalan adalah 0,004; ketanggapan adalah 0,002; jaminan keamanan adalah 0,000; dan kepedulian adalah 0,000.
7	Yustisia Amalia, Davis Febrinanto Prakasa (2024)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo	Penelitian kuantitatif	60 orang	Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 42,107 dengan tingkat signifikan 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa secara simultan, dimensi kualitas pelayanan termasuk sikap dan perilaku, aksesibilitas dan fleksibilitas, serta keandalan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di Graha Delta Husada RSUD Sidoarjo.
8	Solichah Supartiningsih (2017)	Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan	Pendekatan uji hubungan antar variabel dengan pendekatan kuantitatif	100 pasien	Penelitian ini menemukan bahwa <i>tangible</i> dan <i>assurance</i> mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen.
9	Saddam Alrwashdh, Moza Alishaq (2023)	<i>Analytical study to assess the impact of health service quality on patient satisfaction in Hamad Medical Corporation Hospitals in</i>	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	384 partisipan	Dampak kualitas layanan kesehatan yang signifikan secara statistik terhadap kepuasan pasien ( $P = 0,00$ ). Standardized Beta membuktikan bahwa dimensi empati memiliki dampak terbesar terhadap kepuasan pasien,

		<i>Qatar: using SERVQUAL</i>			sedangkan jaminan memiliki dampak terendah (masing-masing $\beta = 0,23$ dan $0,05$ ).
10	Ghimire, P., Ghimire, P., & Acharya, M. (2020)	<i>SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal</i>	Deskriptif <i>cross sectional</i>	203 pasien	Berdasarkan kuesioner SERVQUAL kami menemukan bahwa 89,12% pasien puas dengan layanan yang diberikan oleh rumah sakit kami dan 76,74% pasien menilai berbagai faktor rumah sakit seperti dokter, perawat, staf resepsi, dan makanan yang disediakan di kantin sebagai baik.
11	MaryJoy, Prince Christian Ifeanchor Umoke, Ignatius O Nwimo, Chioma Adaora Nwalieji, Rosemary N Onwe, Nwafor Emmanuel Ifeanyi, and Agbaje Samson Olaoluwa (2020)	<i>Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory</i>	Penelitian kuantitatif dengan rancangan penelitian menggunakan desain <i>cross sectional</i>	369 pasien	Pasien puas dengan kualitas perawatan yang diberikan. Namun, tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi empati, sementara dimensi <i>tangible</i> mendapatkan tingkat kepuasan terendah.
12	Aspasia Goula, Maria-Aggeliki Stamouli, Maria Alexandridou, Lemonia Vorreakou, Aristeidis Galanakis, Georgios Theodorou, Emmanouil Stauropoulos, Martha Kelesi and Evridiki Kaba (2021)	<i>Public Hospital Quality Assessment. Evidence from Greek Health Setting Using SERVQUAL Model</i>	Penelitian kuantitatif dengan pendekatan <i>cross sectional study</i>	700 pasien	Berdasarkan hasil studi tampak jelas bahwa harapan pasien terhadap kualitas layanan yang diberikan tidak terpenuhi. Semua lima dimensi kualitas menunjukkan kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pasien.

## PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Dalam konteks layanan kesehatan, kepuasan pasien memiliki peran penting, karena hal ini mencerminkan efektivitas layanan yang disediakan serta memengaruhi loyalitas pasien dan reputasi rumah sakit (Zeithaml et al., 1990). Metode SERVQUAL banyak digunakan sebagai alat untuk mengukur kualitas pelayanan dengan cara mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien (Zeithaml et al., 1990). Metode ini menilai kualitas layanan melalui lima dimensi utama: aspek *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan) dan *empathy* (empati).



*Tangible* (Bukti Fisik): Dimensi *tangible* atau bukti fisik merujuk pada aspek-aspek yang kasatmata seperti kebersihan, penataan ruang, fasilitas medis, dan kenyamanan fisik lainnya di rumah sakit. Beberapa penelitian, seperti yang dilakukan oleh Supartiningsih (2017) di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen, menemukan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Studi lainnya, misalnya oleh (Ghimire et al.2020) di Nepal, menunjukkan bahwa 89,12% pasien merasa puas dengan aspek fisik layanan, mencakup kebersihan dan kenyamanan fasilitas. Namun, di Yunani, penelitian (Goula et al., 2021) membuktikan adanya kesenjangan antara harapan pasien terhadap bukti fisik dan realitas di lapangan. Hal ini menunjukkan bahwa penataan fasilitas fisik yang memadai sangat diperlukan untuk memenuhi harapan pasien.

*Reliability* (Kehandalan): Dimensi *reliability* mengukur kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan yang konsisten dan dapat diandalkan. Penelitian Ursula & Saryatmo (2024) menunjukkan bahwa keandalan tenaga medis berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro. Penelitian lain di Qatar oleh Alrwashdh & Alishaq (2023) mendukung temuan ini, dengan menyebutkan bahwa layanan kesehatan yang dapat diandalkan meningkatkan kepuasan pasien. Dimensi ini sangat penting karena terkait erat dengan kepercayaan pasien terhadap layanan yang konsisten dan tepat waktu. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Daya tanggap, atau kecepatan dan kesiapan dalam merespons kebutuhan pasien, menjadi salah satu dimensi penting dalam model SERVQUAL. Di BLUD RS Bahteramas, hasil penelitian Ariyanti et al. (2024) menunjukkan bahwa daya tanggap memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan di Instalasi Gawat Darurat. Temuan serupa juga terlihat pada penelitian Nurlin et al. (2022), di mana 53,8% responden menilai responsivitas baik dan 46,2% menilai cukup. Tingkat responsivitas yang tinggi menciptakan kesan positif pada pasien, terutama dalam situasi darurat atau kasus yang membutuhkan tindakan cepat.

*Assurance* (Jaminan): Jaminan atau *assurance* mencakup rasa aman yang diberikan oleh tenaga kesehatan melalui kompetensi dan keramahan. Studi oleh Nadirah Machmud (2020) di Rumah Sakit At-Medika Palopo menunjukkan bahwa jaminan menjadi salah satu variabel yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap, terutama dalam hal keamanan. Selain itu, penelitian Alrwashdh & Alishaq (2023) juga menyebutkan bahwa *assurance*, meskipun memberikan pengaruh positif, memiliki dampak yang lebih rendah dibandingkan dimensi lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa jaminan tetap diperlukan, terutama untuk menjaga kepercayaan dan kenyamanan pasien, meskipun beberapa pasien mungkin menganggapnya sebagai faktor pendukung yang tidak sepenting dimensi lain.

*Empathy* (Empati): Dimensi *empathy* atau empati, yang menunjukkan perhatian personal dan kebaikan hati tenaga kesehatan, ditemukan menjadi faktor yang paling berpengaruh pada kepuasan pasien di berbagai konteks. Penelitian di Nigeria oleh Umoke et al. (2020) menunjukkan bahwa empati adalah dimensi dengan dampak paling besar terhadap kepuasan pasien. Demikian pula dalam studi (Alrwashdh & Alishaq, 2023) di Qatar, empati ditemukan sebagai dimensi dengan pengaruh tertinggi terhadap kepuasan. Empati, dalam bentuk perhatian individual dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien, dapat memperkuat hubungan antara pasien dan tenaga kesehatan, serta meningkatkan pengalaman pasien selama proses perawatan. Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL ini memainkan peran penting dalam memastikan kepuasan pasien dengan layanan kesehatan. Setiap dimensi memberikan kontribusi yang berbeda, dengan beberapa dimensi seperti empati dan daya tanggap yang menonjol dalam memberikan dampak positif terhadap persepsi pasien.

## KESIMPULAN

Kualitas layanan kesehatan yang dievaluasi melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* memiliki peran yang signifikan

dalam menentukan kepuasan pasien di rumah sakit. Dimensi-dimensi tersebut masing-masing memberikan kontribusi berbeda, dengan empati dan daya tanggap menunjukkan dampak yang paling besar terhadap kepuasan pasien. Studi menunjukkan bahwa penyediaan layanan yang konsisten, responsif, aman, dan disesuaikan dengan kebutuhan pasien dapat meningkatkan tingkat kepercayaan dan loyalitas pasien, serta memperkuat citra rumah sakit. Oleh karena itu, pemahaman dan pengelolaan ekspektasi pasien melalui evaluasi kualitas layanan yang berkelanjutan sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing rumah sakit.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang mendukung dan yang terlibat dalam penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alrwashdh, S., & Alishaq, M. (2023). Analytical study to assess the impact of health service quality on patient satisfaction in Hamad Medical Corporation Hospitals in Qatar: using SERVQUAL. *IJQHC Communications*, 3(2), 1–8. <https://doi.org/10.1093/ijcoms/lyad016>
- Ananda, R., Damayanti, R., Maharja, R., & Kesehatan, F. I. (2023). Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Level of Public Satisfaction with Performance Health services. *Jurnal Keperawatan Profesional (KEPO)*, 4(1), 9–17. <https://doi.org/10.36590/v4i1.570>
- Ariyanti, K. Y., Afianti, Y., & Maria, R. (2024). Pengaruh Perawatan Paliatif terhadap Kualitas Hidup Pasien Kanker Payudara. *Journal of Telenursing (JOTING)*, 6(1), 613–621. <https://doi.org/10.31539/joting.v6i1.9415>
- Ghimire, P., Ghimire, P., & Acharya, M. (2020). SERVQUAL Questionnaire based Health Service Quality Assessment in a Private Hospital of Western Nepal. *Nepal Journal of Medical Sciences*, 5(1), 79–85.
- Goula, A., Stamouli, M. A., Alexandridou, M., Vorreakou, L., Galanakis, A., Theodorou, G., Staupoulos, E., Kelesi, M., & Kaba, E. (2021). Public hospital quality assessment. Evidence from greek health setting using SERVQUAL model. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(3418), 1–16. <https://doi.org/10.3390/ijerph18073418>
- Karunia, M., Azizah, N., Rahayu, O., Melati, P. S., & Santoso, A. P. A. (2022). Mutu dan Kepuasan terhadap Pasien. *Journal Complementary of Health (JCoHealth)*, 2(1), 63–66. <https://doi.org/10.36086/jch.v2i1>
- Khatimah, G. K., Cokki, C., & Helmi, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di RS YPK Mandiri Jakarta Pusat. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(3), 668–680.
- Nadirah Machmud, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Jurnal Voice Of Midwifery*, 10(2), 940–954.
- Nidya Oktavia, S., & Prayoga, D. (2023). Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pasien pada Rumah Sakit Ibu dan Anak: Tinjauan Literatur. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3).
- Nurlin, Sabil, F. A., & Mutmainnah. (2022). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa & Penelitian Keperawatan*, 2, 280–287.
- Pati D, & Lorusso LN. (2018). How to Write a Systematic Review of the Literature. *HERD: Health Environments Research & Design Journal*, 11(1), 15–30.



- Pratiwi, A. A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Fuzzy-SERVQUAL pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Journal of Advances in Information and Industrial Technology (JAIIIT)*, 2(1), 22–35.
- Sabina, D., Fannya, P., Indawati, L., & Sonia, D. (2023). Tinjauan Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Layanan di Rumah Sakit Khusus Gigi dan Mulut Fakultas Kedokteran Gigi Universitas Indonesia. *Mutiara: Multidiciplinary Scientifict Journal*, 1(9), 565–576.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit* 10.18196/Jmmr.2016, 6(1), 9–15. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122>
- Umoke, M. J., Umoke, P. C. I., Nwimo, I. O., Nwalieji, C. A., Onwe, R. N., Emmanuel Ifeanyi, N., & Samson Olaoluwa, A. (2020). Patients' satisfaction with quality of care in general hospitals in Ebonyi State, Nigeria, using SERVQUAL theory. *SAGE Open Medicine*, 8, 1–9. <https://doi.org/10.1177/2050312120945129>
- Ursula, F. B., & Saryatmo, M. A. (2024). Studi mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 138–149.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service ; Balancing Customer Perception and Expectations*. . New York: The Free Press.