

## **LITERATURE REVIEW : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN**

**Muh. Fadlurrahman Ishak<sup>1\*</sup>, Salahuddin A. Palloge<sup>2</sup>, Rezky Putri Indarwati Abdullah<sup>3</sup>**

Program Studi Pendidikan Profesi Dokter Umum, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia<sup>1</sup>

Departemen Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kedokteran, Universitas Muslim Indonesia<sup>2,3</sup>

\*Corresponding Author : fadlurrahman123@gmail.com

### **ABSTRAK**

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Metode yang digunakan yaitu *literature review* dengan desain *narrative review* untuk mengidentifikasi dan merangkum artikel yang telah diterbitkan sebelumnya mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dari 20 artikel yang dirangkum, didapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien didominasi dengan pelayanan kesehatan dimensi *empathy*.

**Kata kunci** : kepuasan pasien, kualitas pelayanan

### **ABSTRACT**

*Services in the health sector are one of the services that are much needed by the community. One of the health facilities that provide health services is a hospital. Hospitals are health care institutions that provide comprehensive individual health services that provide inpatient, outpatient, and emergency services. Service quality is a central point for service companies because it will affect customer satisfaction, customers will feel satisfied if they get the best quality service. This study aims to determine the effect of health service quality on patient satisfaction. The method used was a literature review with a narrative review design to identify and summarise previously published articles on the effect of health service quality on patient satisfaction. Of the 20 articles summarised, the results showed that there was an effect of health service quality on patient satisfaction, dominated by the empathy dimension of health services.*

**Keywords** : patient satisfaction, service quality

### **PENDAHULUAN**

Pelayanan di bidang kesehatan merupakan salah satu pelayanan yang banyak dibutuhkan oleh masyarakat. Salah satu sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan adalah rumah sakit. Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Bidang Perumahasakitan pasal 1 ayat 1) (Najib, 2022) (Abdullah, 2019). Dalam Undang-Undang No 25, 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh suatu kelompok atau individu untuk membantu masyarakat mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu terpentingnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini terjadi ketika masyarakat yang mendapat pelayanan yang tidak memuaskan, seperti persyaratan yang banyak, proses yang lama dan memakan banyak biaya. sehingga masyarakat menuntut

adanya peningkatan kualitas pelayanan (Hanifah, 2021).

Kesehatan faktor penting dalam mempromosikan kesehatan dan kesejahteraan setiap orang di seluruh dunia. Setiap orang berhak atas akses pelayanan kesehatan dan pemerintah bertanggung jawab atas tersedianya segala bentuk pelayanan kesehatan yang bermutu, aman, efisien dan terjangkau pada semua lapisan masyarakat. Salah satu upayanya adalah dengan meningkatkan ketersediaan dan kecukupan fasilitas kesehatan (Ihsanul, dkk, 2023). Menurut Kotler mengatakan banyak faktor yang dipertimbangkan untuk memilih, akan tetapi salah satu cara untuk menarik pelanggan dengan cara memberikan jasa pelayanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan yang dapat memberikan kepuasan. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkan dengan apa yang dirasakan. Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan kesehatan yang diperoleh sama atau melebihi harapan (Ningsih, dkk., 2023). Pasien akan merasa puas apabila kinerja layanan diperoleh sama atau melebihi harapan. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu aspek pelayanan kesehatan dan merupakan faktor kunci dalam mencapai kepuasan pasien (Mutiara, dkk., 2023).

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan alat dan/atau tempat yang digunakan untuk menyelenggarakan upaya pelayanan kesehatan, baik promotif, preventif, kuratif maupun rehabilitatif yang dilakukan oleh pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan/atau masyarakat. Jenis fasilitas pelayanan kesehatan yang ada di Indonesia terdiri dari tempat praktik mandiri tenaga kesehatan, pusat kesehatan masyarakat (puskesmas), klinik, rumah sakit, apotek, unit transfusi darah, laboratorium kesehatan, optikal, fasilitas pelayanan kedokteran untuk kepentingan hukum, dan fasilitas pelayanan kesehatan tradisional. Klinik merupakan fasilitas kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang menyediakan pelayanan medik dasar dan/atau medik spesialisasi secara komprehensif (Lapudi, 2024). Kualitas pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan jasa karena akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, pelanggan akan merasa puas apabila mereka mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Perusahaan dapat memenangkan persaingan ketika mereka mampu menciptakan nilai dan memberi kepuasan kepada pelanggan dengan memberikan produk dan layanan yang berkualitas (Hasrianty dkk., 2020). Dimensi Kualitas Jasa yang digunakan sebagai faktor penilai sebuah jasa. Kelima dimensi tersebut adalah *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), *tangible* (bukti fisik) (Hasrianty dkk., 2020).

Menurut WHO, terdapat 6 prinsip kualitas pelayanan, yaitu ; *Effective* (memberikan hasil yang terbaik bagi pasien), *efficient* (memanfaatkan sumber daya dengan sebaik-baiknya, sehingga memperoleh manfaat maksimal), *accessible* (dapat dijangkau oleh semua orang saat dibutuhkan), *patient-centred* (berfokus pada kebutuhan, preferensi, dan nilai-nilai pasien), *equitable* (adil dan tidak diskriminatif), dan *safe* (menjamin keselamatan pasien, dengan meminimalkan risiko dan mencegah kesalahan medis) (WHO, 2006). Model Kesenjangan Kualitas Layanan, atau model SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), merupakan kerangka kerja kualitas layanan yang diterapkan secara luas untuk menentukan tingkat kepuasan di antara para pasien di seluruh dunia. Model SERVQUAL merepresentasikan kualitas layanan sebagai perbedaan antara harapan pelanggan atas penawaran layanan dan persepsi pelanggan atas layanan yang diterima (Yunus, et al., 2024).

Dampak dari semua ini akan terjadi persaingan yang sehat di setiap sarana pelayanan kesehatan, sehingga akan terlihat pelayanan kesehatan mana yang paling profesional dan berkualitas tinggi maka akan menarik pasien untuk datang. Upaya pelayanan kesehatan harus dilakukan dengan optimal agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang diterima dari petugas kesehatan. Pelayanan yang optimal merupakan pelayanan yang menyeluruh dan terus menerus, apalagi pelayanan kesehatan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat selama 24 jam, atau sering disebut pelayanan paripurna (Ihsanul, dkk., 2023).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

## METODE

Penelitian ini merupakan penelitian *literature review* dengan desain *narrative review*. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi, mengkaji, mengevaluasi, dan menafsirkan semua penelitian yang tersedia. Dengan penggunaan metode ini, dapat dilakukan review dan identifikasi jurnal secara sistematis, yang pada setiap prosesnya mengikuti langkah-langkah atau protokol yang telah ditetapkan. Jenis data pada penelitian ini berupa data sekunder, yaitu database dari berbagai referensi, seperti jurnal penelitian, review jurnal, annual report, buku dan data-data yang berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Pada tahap awal pencarian artikel jurnal diperoleh melalui database elektronik yaitu *google scholar* ditemukan 531 artikel, *Clinical Key* 10 artikel, *PubMed* 10 artikel, dan hasil survey nasional seperti RISKESDAS dan WHO dicari dengan menggunakan kata kunci: kualitas pelayanan, kualitas pelayanan. Setelah dilakukan *screening*, didapatkan 20 artikel yang relevan dan menjadi bahan analisis dalam penelitian ini. Analisis konten dilakukan dengan menggunakan tabel sintesis dengan membandingkan metode penelitian, subjek dan objek penelitian, serta variabel yang diteliti mencakup pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien.

## HASIL

**Tabel 1. Hasil Literature Review**

No	Authors	Publisher	Objective study	Subject	Method	Result
1	Khoiri Najib <i>et.al.</i>	<i>Jurnal MANIS</i> "Manajemen, <i>Bisnis, dan</i> <i>Ekonomi</i> (2022)	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan kesehatan terhadap pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DIY.	Subjek penelitian ini ialah pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul DIY	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.	Hasil uji t bahwa t hitung > t tabel 6,085 > 1,992 dan nilai signifikansi yang dihasilkan adalah 0,000 < 0,05 yang berarti kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh hasil bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) adalah 0,331, yang artinya kualitas pelayanan memiliki kontribusi terhadap kepuasan pasien sebesar 33,1% dan sisanya 66,9 % dipengaruhi oleh faktor lain.

2	Mahfudhoh <i>et.al.</i>	<i>Jurnal Ilmiah Manajemen Kessatuan (2020)</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon. Cilegon selama tiga bulan terakhir	Populasi penelitian adalah pasien/masyarakat yang datang ke dalam Kotapenelitian inipelayanan padaMetode inipenelitian 912yang digunakan adalah metodeRumah Sakit Umum survei denganDaerah (RSUD) Kota teknik korelasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis variabel X diperoleh rata-rata 3,55 artinya kualitas pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon ada dalam kategori Baik sebesar 72,67%. Analisis variabel Y diperoleh rata-rata 3,50 artinya kepuasan pasien pada Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Kota Cilegon ada dalam kategori baik sebesar 70,1%. Analisis koefisien produk moment diperoleh $r = 0,511$ artinya memiliki korelasi sedang antara variabel X terhadap variabel Y. Pola hubungan variabel ditunjukkan dengan persamaan regresi linear sederhana yaitu $Y = 14,614 + 0,563 X$ . hal tersebut menunjukkan bahwa varian yang terjadi pada variabel kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kinerja sebesar 26%, sedangkan sisanya sebesar 74% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.	
3	Ani Setianingsih, <i>et.al</i>	<i>Jurnal Menara Medika (2021)</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Rumah Sakit “S” terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S”	Populasi penelitian ini ialah pasien rawat inap di Rumah Sakit “S”	Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan bersifat asosiatif kausal	Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator reliability, responsiveness dan emphaty sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit “S”, sedangkan assurance dan tangible masih belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah

Sakit "S".			
4	Eka Hesti Hastuti, <i>et.al</i>	<i>Jurnal Kesehatan Tambusai</i> (2024)	<p>Penelitian ini memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI.</p> <p>Populasi penelitian ini adalah pasien berusia 15-54 tahun.</p> <p>Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif.</p> <p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi empati memberikan kontribusi terbesar dengan nilai koefisien 0.338, diikuti oleh dimensi jaminan (0.243), tangibles (0.176), keandalan (0.142), dan responsivitas (0.102).</p>
5	Sukma Hanifah, <i>et.al</i>	<i>Jurnal Sosial dan Pendidikan (JISIP)</i> (2021)	<p>Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Pauh Kota Padang.</p> <p>Populasi penelitian ini adalah pasien dengan usia 10-70 tahun dan minimal pernah berobat ke Puskesmas Pauh Kota Padang tahun 2020.</p> <p>Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif.</p> <p>Hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Pauh dapat diketahui adanya pengaruh yang signifikan. Kualitas pelayanan yang baik adalah kehandalan, jaminan, empati dan bukti langsung sedangkan pada indikator ketanggapan rata-rata pasien memberikan penilaian kurang setuju.</p>
6	Sri Mutmainna Hartia Ningsih, <i>et.al</i>	<i>Window of Public Health Journal</i> (2023)	<p>Penelitian ini bertujuan untuk pengruh kualitas pelayanan hubungan antara terhadap kepuasan pasien di Rawat Jalan Puskesmas Antang Perumnas Makassar.</p> <p>Pasien rawat jalan BPJS dipenelitian antang merupakan kotapenelitian kuantitatif.</p> <p>Jenis penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di instalasi rawat jalan peserta BPJS di Puskesmas Antang Perumnas Kota Makassar sudah baik dan puas. Hal ini dapat kita lihat dari hasil uji statistik yang menunjukkan bahwa secara parsial variabel bukti fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), dan empati (<i>empathy</i>) berpengaruh positif dan signifikan.</p>

					terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan yang berada bawah 0,05 dan nilai T hitung > T table. Secara simultan variabel bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), empati (empathy), dan jaminan (assurance) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
7	Hasrianty, <i>Jurnal et.al Kolaboratif Sains (2020)</i>	Penelitian ini bertujuan untuk melihat Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Wilayah Puskesmas Kerjamelakukan Dolopengobatan Kabupaten Sigi	Populasi dalam penelitian ini adalah semua pasien yang datang ke puskesmas menggunakan pendekatan Cross Sectional.	Jenis penelitian ini adalah survei analitik secara parsial dan simultan, Lima dimensi pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai probabilitas F hitung lebih dan simultan 0.05 (0.730>0.05).	
8	Roy Rocky <i>Jurnal Ekonomi, Suprpto Keuangan dan Baan Bisnis (2020)</i> dkk.	Tujuan dari peneliti adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang dirawat terhadap kepuasan pasien rawat inap pada RS Bahagia.	Objek penelitian ini adalah pasien yang dirawat inap di RS. Bahagia Makasar.	Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) Dimensi kualitas pelayanan (tangible, responsiveness, assurance dan empathy) berpengaruh terhadap peningkatan pasien pada RS. RS. Bahagia Makassar. Hal ini dapat dilihat dari hasil analisis koefisien regresi dan kolerasi, 2) Berdasarkan hasil analisis mengenai faktor-faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi

kepuasan pasien  
maka dimensi  
kualitas  
pelayanan  
*assurance* yang  
dominan  
berpengaruh  
terhadap  
peningkatan  
kepuasan pasien  
karena  
memberikan  
jaminan yang  
memuaskan dari  
bidan RS.  
Bahagia  
Makassar.

9	Nadia Mutiar et.al	<i>Cendekia Medika</i> : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja (2023)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang tahun 2023.	Populasi penelitian ini adalah pasien yang mendapat pelayanan kesehatan di Klinik X Kecamatan Sako Kota Palembang	Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan cross sectional,	ini Hasil analisis uji statistik menggunakan uji statistik Chi-Square dan regresi logistik, dimana hasilnya menunjukkan ada hubungan bermakna ( $p$ value < 0,05) untuk variabel umur (0,560), jenis kelamin (0,328), tangibles (0,001), reliability (0,002), responsiveness (0,000), assurance (0,000), empathy (0,000). Dari hasil uji statistik multivariate di peroleh faktor dominan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan adalah empathy ( $p$ = 0,001; OR=1,901).
---	--------------------------	---	---	---	--	--



10	Ihsanul Maarif, dkk.	Journal Muslim Community Health (JMCH) (2023)	of Tujuan penelitian untuk mengetahui hubungan kualitas layanan terhadap kepuasan pasien di Unit Rawat Jalan Puskesmas Mehalaan Tahun 2022.	Pasien rawat jalan Puskesmas Mehalaan	Jenis penelitian kuantitatif	Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang menunjukkan bahwa Kualitas layanan berhubungan positif signifikan secara langsung terhadap kepuasan pasien di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 ( $0,000 > 0,05$ ), Kualitas layanan berhubungan positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 ( $0,853 > 0,05$ ), Kepuasan pasien berhubungan positif signifikan secara langsung terhadap minat kembali di unit rawat jalan Puskesmas Mehalaan tahun 2022 ( $0,013 < 0,05$ ).
11	Deny Liareng Papudi, et.al.	Jurnal Kesehatan (2024)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Klinik Advent Indonesia. Universitas Advent Indonesia pada bulan Februari 2023 - Januari 2024	Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien yang menerima pelayanan kesehatan di Klinik Advent Indonesia	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif	Hasil diperoleh nilai p-value dimensi reliability $\neg$ p-value = $0,003 < 0,05$ , dimensi tangible $\neg$ p-value = $0,000 < 0,05$ , dimensi responsiveness $\neg$ p-value = $0,000 < 0,05$ , dimensi assurance p-value = $0,008 < 0,05$ , dan dimensi empathy $\neg$ p-value = $0,000 < 0,05$ .



12	Noor'ain Mohamad Yunus, et.al (2024)	<i>Information Management and Business Review</i> (2024)	Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki tingkat kepuasan pasien dan hubungan antara kualitas layanan, dengan menggunakan lima model SERVQUAL sebagai kerangka kerja	Populasi penelitian adalah mahasiswa di UiTM Puncak Alam	Penelitian menggunakan metode kuantitatif	ini menunjukkan adanya hubungan positif yang signifikan antara tangible, daya tanggap, dan empati dengan kepuasan pasien.
13	Dedek Safitri, et al (2022)	<i>Jurnal Ilmiah Kesehatan</i> (2022)	Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui hubungan kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS yang menggunakan lima dimensi yaitu faktor kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik.	Pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung Soa Kabupaten Pesisir Selatan tahun 2022	Metode yang digunakan dalam penelitian adalah penelitian kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara mutu pelayanan terhadap dimensi bukti fisik (tangibles) p-value (0,117) > 0,05, dimensi daya tanggap (responsiveness) p-value (0,456) > 0,05 dan dimensi jaminan (assurance) p-value (0,577) > 0,05. Serta terdapat hubungan antara mutu pelayanan terhadap dimensi kehandalan (reliability) p-value (0,014) < 0,05, dan dimensi empati (emphaty) p-value (0,043) < 0,05.
14	Fauzan, et al (2024)	<i>Otonomi</i> (2024)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di RSUD dr Fauzan, Bantul	Populasi penelitian adalah pengunjung praktek di RSUD dr Fauzan, Bantul	Penelitian menggunakan metode kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pertama, bukti fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, kedua, kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara bersama-sama berpengaruh

				positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien yang dibuktikan dengan nilai F hitung sebesar 6,004 dan signifikansi 0,000 < 0,05.
15	Gladdays Naurah, et al	<i>Jurnal Pembelajaran dan Pengembangan Diri</i> (2024)	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pasien dan dampaknya terhadap loyalitas pasien di rumah sakit.	Populasi dalam penelitian ini adalah pasien yang pernah mendapatkan pelayanan di rumah sakit yang menjadi objek penelitian.
				Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif
				Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien yang pada akhirnya memperkuat loyalitas mereka. Kualitas pelayanan merupakan variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kepuasan dan loyalitas pasien
16.	Victor Pratama, et al	<i>Jurnal Manajemen Teori dan Terapan</i> (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari pengaruh persepsi kualitas layanan kesehatan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit ibu dan anak.	Seluruh pasien yang mendapatkan pelayanan kesehatan di Rumah Sakit Ibu dan Anak, baik pelayanan kesehatan di IGD maupun di klinik kebidanan dan anak).
				Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif
				Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan kesehatan tidak secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Pada saat yang sama, terdapat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap hubungan antara persepsi kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien. Kepuasan pasien secara signifikan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien. Lebih lanjut, kepuasan pasien sebagai variabel mediator

					memediasi hubungan antara persepsi kualitas layanan kesehatan dan loyalitas pasien.
17	Abdul Rauf, et.al (2024)	<i>Heliyon</i>	Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki pengaruh kualitas layanan kesehatan dan kepuasan pasien terhadap rumah sakit unit kesehatan dasar (BHU) di Punjab, Pakistan.	Populasi penelitian ini adalah pasien yang telah mengunjungi rumah sakit kembali. Metode penelitian menggunakan kuantitatif.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan meningkatkan kepuasan pasien dan memotivasi mereka untuk berkunjung kembali. Kualitas layanan memainkan peran penting dalam meningkatkan niat pasien untuk mengunjungi rumah sakit yang sama dan mempertahankan tingkat kepuasan mereka.
18.	Ina Kartika Sari, et.al	<i>Dinamika Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara</i> (2020)	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya	Sampel pada penelitian ini yaitu pasien yang dididgunakan adalah Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya	Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif.
					Dari hasil penelitian diperoleh data bahwa dimensi variabel kualitas pelayanan yang mempunyai pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien adalah dimensi jaminan (30,63%), pengaruh kedua terbesar dari dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien adalah pada dimensi keandalan (16,3%). sedangkan dimensi yang mempunyai pengaruh paling kecil adalah dimensi daya tanggap (6,54%).

19.	Angela Ketrin Sinaga Tenda, et al.	<i>Productivity (2021)</i>	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder.	Populasinya ialah Pendekatan yang variabel Kualitas pelayanan ininengalami adalah metode kuantitatif komperatif.	Hasilnya jika Kualitas pelayanan ininengalami kenaikan, maka Kepuasan pasien Pada Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder akan meningkat. Koefisien tersebut bernilai positif artinya Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pasien Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Siloam Sonder.
20	Buenita et.al	<i>S.Jurnal Asclepius (2023)</i>	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien peserta anggota BPJS di UPT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.	Populasi padaMetode penelitian ini adalah penelitian ini adalah metode survei dengan pendekatan sarana prasarana (p-value= 0.001), kehandalan (p-value= 0.000), daya tanggap (p-value= 0.008), jaminan (p-value= 0.009), empati (p-value= 0.003) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di PT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.	Hasil penelitian ini terdapat hubungan yang signifikan antara sarana prasarana (p-value= 0.001), kehandalan (p-value= 0.000), daya tanggap (p-value= 0.008), jaminan (p-value= 0.009), empati (p-value= 0.003) dengan kepuasan pasien peserta BPJS di PT Puskesmas Rengas Pulau Kota Medan Tahun 2023.

Dua puluh artikel dianalisis dengan menggunakan tabel sintesis untuk melihat variabel yang diteliti oleh masing-masing penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Dari 20 artikel yang membahas pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, 19 artikel menyebutkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien (jurnal 1, 2, 3, 4, 5, 6, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20), dan 1 artikel lainnya menyebutkan tidak terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien (jurnal 7). Dari 11 artikel menyebutkan kualitas pelayanan berdasarkan reability (jurnal 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 13, 14, 18, 20), 10 artikel menyebutkan kualitas pelayanan berdasarkan Responsiveness (jurnal 3, 4, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 18, 20), 12 artikel menyebutkan kualitas pelayanan berdasarkan emphaty (jurnal 3, 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 18, 20), 12 artikel menyebutkan kualitas pelayanan berdasarkan assurance (jurnal 4, 5, 9, 11, 13, 14, 18, 20), 11 artikel menyebutkan kualitas

pelayanan berdasarkan tangible (jurnal 4, 5, 6, 8, 9, 11, 12, 13, 14, 18, 20).

Salah satu kekuatan beberapa artikel tersebut adalah penggunaan data yang representatif secara nasional maupun internasional dengan edisi terbaru serta jumlah sampel yang besar yang memadai untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien. Salah satu keterbatasan yang perlu diperhatikan adalah dibutuhkan subjek penelitian yang relatif besar atau banyak, dengan asumsi variabel bebas yang berpengaruh cukup banyak, kurang dapat menggambarkan proses pelayanan kesehatan secara tepat. Sumber data yang tersedia dalam studi literatur mungkin tidak lengkap untuk menjawab semua pertanyaan penelitian. Selain itu, beberapa artikel menggunakan cakupan populasi yang kurang. Dalam analisis pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada artikel tersebut dibatasi hanya pada pembahasan pengaruh kualitas pelayanan berdasarkan 5 dimensi pelayanan namun peneliti kemudian mencari beberapa jurnal lainnya untuk membahas karakteristik pasien dalam pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penulis menyarankan penelitian masa depan dengan metodologi yang lebih baik, ukuran sampel yang lebih besar, dan lebih banyak variabel. Diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memerangi dan meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.

## PEMBAHASAN

Pelayanan kesehatan adalah upaya yang diselenggarakan sendiri/secara bersama-sama dalam suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah, dan menyembuhkan penyakit serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok, atau masyarakat. Perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan, maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan (Hastuti, dkk., 2024). Adapun salah satu program pembangunan kesehatan adalah peningkatan upaya kesehatan, baik itu kesehatan dasar di tingkat Puskesmas dan jaringannya ataupun kesehatan rujukan (pelayanan kesehatan di tingkat rumah sakit), serta pelayanan kesehatan khusus di Puskesmas dan jaringannya. Tidak mudah bagi pengelola Puskesmas untuk menyediakan pelayanan dengan standar prima/terbaik, karena pelayanan tersebut berdampak pada taraf hidup dan nyawa pasien. Apabila terjadi kesalahan atas diagnosa/pengobatan, maka mampu memperburuk keadaan pasien, kecatatan, hingga mengakibatkan kematian. Maka, pembinaan, standarisasi, dan pengawasan diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan kesehatan (Ramadhani, 2023).

Menurut *American Marketing Association* yang dikutip oleh Donald dalam Hardiansyah (Sellang dkk, 2019: 22) bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Menurut moenir dalam Sellang dkk (2019: 18) mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar yang baik dalam hal waktu yang diperlukan maupun hasilnya (Sondakh, dkk., 2022).

Kepuasan pasien atau konsumen merupakan penilaian terhadap tingkat kemampuan produk atau layanan jasa dalam memenuhi kebutuhan atau konsumsi yang sesuai dengan keinginan konsumen. (Tjiptono & Diana, 2019, p. 126) sedangkan (Novianti et al., 2018, p. 94) berpendapat "Yang dimaksud dengan kepuasan pelanggan atau Pasien adalah respon emosional berupa perasaan senang dan lega karena telah tercukupi atau terpenuhi hasrat hatinya setelah

melakukan pembelian suatu produk/jasa.”. sedangkan Indrasari menyimpulkan definisi kepuasan konsumen yaitu tingkat perasaan seseorang Setelah membandingkan kinerja produk yang dia rasakan dengan harapannya (Yulianto, 2022).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Ani Setianingsih, dkk (2021) di dapatkan hasil bahwa indikator *reliability*, *responsiveness* dan *emphaty* sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit “S”, sedangkan *assurance* dan *tangible* masih belum berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit “S”.<sup>13</sup> Penelitian lain juga dilakukan oleh Eka Hesti Hastuti, et al (2024) pada penelitiannya didapatkan bahwa semua dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi empati memberikan kontribusi terbesar dengan nilai koefisien 0.338, diikuti oleh dimensi jaminan (0.243), tangibles (0.176), keandalan (0.142), dan responsivitas (0.102) (Hastuti, dkk., 2024).

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil identifikasi dan telaah dalam review literatur ini, maka dapat dibuat kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien didominasi dengan pelayanan kesehatan dimensi empaty.

## UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terimakasih kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis. Kemudian teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang telah memberikan semangat, memfasilitasi dan mengiringi langkah penulis dengan dukungan moril, materil serta do’a restu. Selanjutnya kepada pembimbing serta kepada penguji yang senantiasa mengarahkan dan membimbing penulis dalam Menyusun literatur ini. Serta seluruh pihak terkait yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu yang turut mendukung saya selama ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, R. P. I. (2019). *The Influence of Leadership Style on Nurse Performance at Ibnu Sina Hospital Makassar*. *UMI Medical Journal*, 4(1), 102–110.
- Abdullah, R. P. I., Zulfahmidah, Z., & Abdullah, S. S. (2022). Penyuluhan Diet Diabetes Melitus dan Pemeriksaan Kadar Glukosa Darah Sewaktu Pasien Prolanis di Puskesmas Parangloe. *Jurnal Pengabdian Kedokteran Indonesia*, 3(2), 79–85. <https://doi.org/10.33096/jpki.v3i2.194>
- Baan, R. R. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RS. Bahagia Makassar. *Jurnal Ekonomi, Keuangan dan Bisnis*.
- Hanifah, S., Khaidir, A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Pauh Kota Padang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan (JISIP)*.
- Hasrianty., Sudirman., Rosnawati. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Wilayah Kerja Puskesmas Dolo Kabupaten Sigi. *Jurnal Kolaboratif Sains*.
- Hastuti, E. H., Hikma, N., Setiyorini, H. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI. *Jurnal Kesehatan Tambusai*.
- Ihsanul, M. Haeruddin, Sumiaty. (2023). Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*.

- Lapudi, D. L., Sudharmono. (2024). Analisa Kepuasan Pasien terhadap Kesehatan Di Klinik Universitas Advent Indonesia. *Jurnal Kesehatan*.
- Mutiara, N., Gustina, E., Rahutami, S. (2023). Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kesehatan. *Cendekia Medika : Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*.
- Najib, K., Nugroho, H. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. *Jurnal MANISE "Manajemen, Bisnis, dan Ekonomi"*.
- Ningsih, S. M., Haeruddin., Multazam. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS Puskesmas Antang Perumnas. *Window of Public Health Journal*.
- Putri Indarwati Abdulla, R. (2023). Hubungan Beban Kerja Mental dengan Kelelahan pada Pekerja di Perusahaan. *Wal'afiat Hospital Journal*, 04(01), 57–64.
- Ramadhani, A., Hermana, C. (2023). Strategi Pelayanan Kesehatan Primer Dalam Mencapai Kinerja Program Puskesmas (Studi Kasus Dinas Kesehatan Kabupaten Karawang Tahun 2022). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*.
- Safitri, D., Anastasya, R. et al. (2022). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS di Puskesmas Inderapura Kecamatan Pancung soal Kabupaten Pesisir Selatan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*.
- Setianingsih, A., Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S". *Jurnal Menara Medika*.
- Sondakh, V., Lengkong, V. D., Palar, N. (2022). Kualitas Pelayanan Kesehatan Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Noongan. *Jurnal Administrasi Publik*.
- World Health Organization. (2006). *Quality of care : a process for making strategic choices in health systems*. World Health Organization.
- Yulianto., Yosepha, S. Y. (2022). Pengaruh Citra dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien RS Tk. IV Cijantung Kedsam Jaya Jakarta. *Jurnal Ilmiah M-Progress*.
- Yunus, N. M., Abdullah, M. Z. et al. (2024). *The Impact of Healthcare Service Quality on Patient Satisfaction at University Health Center*. *Information Management and Business Review*.