

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT: *SYSTEMATIC REVIEW*

Innes Dewi Noviany Bambela<sup>1</sup>, Nauri Anggita T<sup>2</sup>, Hosizah<sup>3</sup>, Mieke Nurmalasari<sup>4</sup> Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Esa Unggul Jl. Arjuna Utara No.9, Jakarta Barat, DKI Jakarta 11510  
[novianvbambela@gmail.com](mailto:novianvbambela@gmail.com)

## Abstract

**Background:** Quality of service is an effort to meet the needs of consumers, accompanied by the desire and the precise manner of delivery in order to meet the customer's expectations and satisfaction. If the quality of service provided is in accordance with what the patient expects, then of course the patient will feel comfortable in a hospital. If the patient is comfortable of course in the future they will come back again.

**Objective:** The purpose of this study was to determine the effect of service quality on patient satisfaction in the hospital

**Methods:** This study is a systematic literature review. The database source used is PubMed, Garuda Jurnal, Google Scholar, ScienceDirect and Semantic Scholar. The selection of literature uses the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis) method. Assessment of the quality of the literature in this study uses the Strengthening Observational Study in Epidemiology (STROBE) instrument.

**Result and Discussion:** Of the 27 (twenty seven) literature that has been reviewed, it is found that the percentage stating that there is an influence between service quality and patient satisfaction seen from the five dimensions of service quality, namely direct evidence (85.19%), reliability (88%), responsiveness (81.48%), assurance (87%), empathy (84.62%). Based on these results it can be concluded that the percentage with the highest influence is the reliability dimension (88%) then the lowest is the responsiveness dimension (81.48%). **Keywords:** tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy

## Abstrak

**Latar Belakang:** Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan yang diiringi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaian agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Jika kualitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, maka sudah tentu pasien akan merasa nyaman berada di suatu rumah sakit. Jika pasien nyaman tentunya dikemudian hari mereka akan kembali lagi.

**Tujuan:** Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

**Metode:** Penelitian ini merupakan tinjauan literatur sistematis. Sumber database yang digunakan adalah PubMed, Garuda Jurnal, Google Scholar, ScienceDirect dan Semantic Scholar. Pemilihan literatur menggunakan metode PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review and Meta-analysis). Penilaian kualitas literatur dalam penelitian ini menggunakan instrumen Penguatan Pelaporan Studi Observasional dalam Epidemiologi (STROBE).

**Hasil Penelitian:** Dari 27 (dua puluh tujuh) literatur yang telah dilakukan *review* didapatkan bahwa persentase yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien dilihat dari lima dimensi kualitas pelayanan yaitu bukti langsung (85,19%), kehandalan (88%), daya tanggap (81,48%), jaminan (87%), empati (84,62%). Berdasarkan dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa persentase yang paling tinggi pengaruhnya adalah dimensi kehandalan (88%) kemudian yang paling rendah adalah dimensi daya tanggap (81,48%).

**Kata Kunci:** Bukti langsung, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati