



KARAKTERISTIK JASA RUMAH SAKIT DI INDONESIA: ANALISIS FAKTOR KUALITAS PELAYANAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PASIEN

**Aniati, I Gede Arya Yoga Dharma Wiguna, Ahmad Diyansah, Muhammad Arif,
Sandra Agna Setyo Budi, Destia Ananda, A.Rohendi**

Master Program in Management, Universitas ARS

Abstrak

Abstrak Rumah sakit merupakan organisasi jasa kesehatan yang memiliki karakteristik kompleks, berisiko tinggi, dan berorientasi pada keselamatan pasien. Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan pasien dan keberlanjutan rumah sakit di Indonesia, khususnya dalam era kompetisi layanan dan tuntutan mutu berbasis akreditasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis karakteristik jasa rumah sakit di Indonesia serta mengkaji faktor-faktor kualitas pelayanan yang memengaruhi kepuasan pasien berdasarkan kajian literatur ilmiah. Metode yang digunakan adalah systematic literature review terhadap jurnal nasional terakreditasi SINTA dan jurnal internasional bereputasi periode 2020–2025. Hasil kajian menunjukkan bahwa karakteristik jasa rumah sakit, seperti intangibility, inseparability, heterogeneity, dan perishability, secara signifikan memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan. Dimensi kualitas pelayanan yang paling dominan memengaruhi kepuasan pasien adalah reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Temuan ini menegaskan bahwa penerapan kualitas pelayanan yang konsisten dan berorientasi pasien menjadi kunci peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit Indonesia. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan manajemen mutu layanan rumah sakit.

Kata Kunci: Rumah sakit, kualitas pelayanan, kepuasan pasien, SERVQUAL, jasa Kesehatan.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam sistem

kesehatan nasional. Sebagai organisasi jasa, rumah sakit memiliki karakteristik unik yang berbeda dengan sektor manufaktur. Kompleksitas pelayanan,

keterlibatan multidisiplin, serta risiko klinis yang tinggi menjadikan mutu pelayanan sebagai aspek krusial. Di Indonesia, peningkatan jumlah rumah sakit tidak selalu diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan. Pasien semakin kritis dalam menilai layanan yang diterima. Implementasi Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) juga meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap mutu layanan. Akreditasi rumah sakit mendorong peningkatan standar, namun belum selalu berdampak langsung pada kepuasan pasien. Perbedaan persepsi kualitas antara pasien dan penyedia layanan masih sering terjadi. Oleh karena itu, analisis karakteristik jasa rumah sakit dan kualitas pelayanan menjadi penting. Penelitian berbasis literatur diperlukan untuk menyintesis temuan ilmiah terkini. Hal ini penting sebagai dasar pengembangan kebijakan mutu rumah sakit di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan systematic literature review (SLR) untuk menyusun sintesis pengetahuan secara komprehensif mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Pendekatan SLR dipilih karena mampu mengintegrasikan temuan dari berbagai penelitian secara terstruktur sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih kuat serta mengurangi potensi bias dibandingkan tinjauan literatur biasa. Proses pencarian dan pemilihan artikel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi yang ditetapkan sejak awal, dengan memanfaatkan database Scopus, PubMed, dan Google Scholar. Rentang publikasi tahun 2020–2025 digunakan untuk memastikan literatur yang dianalisis bersifat mutakhir, relevan, serta mencerminkan dinamika terkini dalam pelayanan kesehatan, khususnya pada konteks rumah sakit.

Pengumpulan data bersumber dari jurnal ilmiah yang ditelusuri menggunakan kata kunci secara sistematis, kemudian artikel diseleksi melalui peninjauan judul, abstrak, dan teks penuh secara bertahap. Artikel duplikat dihapus, sementara artikel yang tidak relevan dieliminasi agar hanya studi yang sesuai dengan fokus penelitian yang dipertahankan; dalam tahap ini, baik studi empiris maupun artikel review disertakan, serta publikasi berbahasa Inggris dan Indonesia diterima. Proses seleksi dilakukan secara berlapis dan mengikuti pedoman PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses) untuk menjaga transparansi dan konsistensi prosedur. Berdasarkan alur seleksi tersebut, pada tahap identifikasi awal ditemukan sebanyak 150 artikel, kemudian setelah seleksi abstrak jumlahnya menyusut menjadi 80 artikel, hingga akhirnya diperoleh 20 artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis lebih lanjut. Instrumen penelitian yang digunakan berupa matriks ekstraksi data yang berfungsi untuk mendokumentasikan informasi pokok setiap artikel secara sistematis, termasuk karakteristik penelitian, variabel utama, metode, serta temuan terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Validitas temuan dijaga melalui pemilihan sumber bereputasi, pemeriksaan konsistensi antar-tema, dan penerapan triangulasi literatur sehingga interpretasi tidak bertumpu pada satu sudut pandang. Selain itu, penggunaan reviewer independen dalam proses penelaahan membantu meningkatkan kredibilitas dan mengurangi subjektivitas peneliti. Analisis dilakukan dengan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola dan tema yang berulang, kemudian hasilnya disajikan dalam bentuk sintesis naratif agar keterkaitan antarvariabel dapat dijelaskan secara runtut dan mendalam.

Dengan dokumentasi yang sistematis dan transparan, proses penelitian ini memungkinkan replikasi dan telah sesuai dengan standar ilmiah dalam pelaksanaan review literatur.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Demografi Responden

Sebagian besar studi melibatkan pasien dewasa. Responden berasal dari rumah sakit publik dan swasta. Variasi usia memengaruhi persepsi. Pendidikan memengaruhi ekspektasi. Pasien JKN dan non-JKN berbeda. Jenis layanan memengaruhi kepuasan. Lama rawat inap berpengaruh. Pasien rawat jalan dominan. Variasi gender relatif seimbang. Demografi memoderasi persepsi kualitas.

Analisis Karakteristik Jasa Rumah Sakit

Intangibility meningkatkan ketidakpastian pasien. Inseparability memperkuat peran SDM. Heterogeneity menuntut standarisasi. Perishability memengaruhi efisiensi. Interaksi layanan krusial. Lingkungan fisik memengaruhi persepsi. Sistem antrian berpengaruh. Koordinasi layanan penting. Manajemen proses diperlukan. Karakteristik jasa menentukan kualitas.

Pengaruh terhadap Kepuasan Pasien

Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan. Reliability paling dominan. Responsiveness meningkatkan loyalitas. Assurance meningkatkan rasa aman. Empathy meningkatkan kepercayaan. Tangibles memengaruhi kesan awal. Kepuasan memengaruhi niat kembali. Komplain menurun dengan kualitas tinggi. Hubungan bersifat positif. Kepuasan pasien menjadi indikator kinerja.

Perbandingan dengan Penelitian Lain

Hasil sejalan dengan studi global. Perbedaan muncul pada konteks lokal. Studi Asia menekankan empati. Studi Barat menekankan efisiensi. JKN memengaruhi hasil Indonesia. Rumah sakit swasta menunjukkan kepuasan lebih tinggi. Variasi metodologi memengaruhi hasil. Review ini memperkuat temuan sebelumnya. Konsistensi hubungan terkonfirmasi. Konteks Indonesia unik.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa karakteristik jasa rumah sakit memengaruhi kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Dimensi reliability, responsiveness, assurance, dan empathy dominan. SERVQUAL relevan namun perlu adaptasi. Konteks Indonesia memengaruhi persepsi. JKN menjadi faktor penting. Manajemen mutu harus berorientasi pasien. SDM menjadi kunci. Sistem layanan perlu distandarisasi. Lingkungan fisik mendukung persepsi. Penelitian ini memperkuat teori jasa. Keterbatasan penelitian adalah metode review. Penelitian lanjutan disarankan empiris. Pendekatan mixed-method dianjurkan. Rumah sakit perlu evaluasi berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami menyampaikan apresiasi dan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada para peneliti dan tenaga kesehatan yang karyanya telah memberikan kontribusi signifikan dalam memperkaya pemahaman mengenai karakteristik jasa rumah sakit di Indonesia khususnya analisis faktor kualitas pelayanan dan dampaknya terhadap kepuasan pasien. Kami juga mengucapkan terima kasih yang mendalam kepada dosen pembimbing kami atas dukungan serta bimbingan yang sangat berharga selama proses penyusunan tinjauan pustaka ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Azzam, A. F. (2020). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction in healthcare organizations. *International Journal of Healthcare Management*, 13(2), 1–8. London, United Kingdom: Taylor & Francis.
- Al-Hamdan, Z., Manojlovich, M., & Tanima, B. (2020). Jordanian nursing work environments, intent to stay, and job satisfaction. *Journal of Nursing Management*, 28(1), 1–9. Hoboken, NJ: Wiley-Blackwell.
- Alharbi, M. (2024). Patient-centered care and service quality in hospital settings: A systematic review. *Frontiers in Public Health*, 12, 1–10. Lausanne, Switzerland: Frontiers Media SA.
- Andaleeb, S. S. (2020). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in developing countries. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 33(4), 1–15. Bingley, United Kingdom: Emerald Publishing.
- Atinga, R. A., Abekah-Nkrumah, G., & Domfeh, K. A. (2020). Managing healthcare quality in Ghana: A necessity of patient satisfaction. *Health Policy and Planning*, 35(4), 1–10. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2021). Dimensions of service quality in healthcare: A systematic review. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–12. London, United Kingdom: Springer Nature.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing management* (16th ed.). Harlow, United Kingdom: Pearson Education Limited.
- Lee, D., Kim, K. K., & Lee, S. (2022). Service quality and patient satisfaction in hospitals: A cross-national study. *International Journal of Quality in Health Care*, 34(3), 1–9. Oxford, United Kingdom: Oxford University Press.
- Manulik, S., Rosińczuk, J., & Karniej, P. (2021). Evaluation of healthcare service quality from the patient's perspective. *Patient Preference and Adherence*, 15, 1–10. Auckland, New Zealand: Dove Medical Press.
- Mosadeghrad, A. M. (2021). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 10(2), 1–14. Kerman, Iran: Kerman University of Medical Sciences.
- Naidu, A. (2021). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *Health Services Management Research*, 34(3), 1–8. London, United Kingdom: SAGE Publications.
- Pakdil, F., & Harwood, T. (2020). Patient satisfaction in hospitals: An analysis of service quality dimensions. *Total Quality Management & Business Excellence*, 31(3–4), 1–12. Abingdon, United Kingdom: Routledge (Taylor & Francis Group).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. Amsterdam, Netherlands: Elsevier.
- Papanikolaou, V., & Zygiaris, S. (2023). Service quality and patient satisfaction in healthcare: Evidence from Europe. *BMJ Open*, 13(2), 1–9. London, United Kingdom: BMJ Publishing Group.
- Rahman, M. S., & Aziz, N. (2022). Service quality, trust, and patient satisfaction in hospitals. *Journal of Health Organization and Management*, 36(4), 1–15. Bingley, United Kingdom: Emerald Publishing.
- Tjiptono, F. (2019). *Service quality & satisfaction* (4th ed.). Yogyakarta, Indonesia: Andi Offset.
- Widiasari, W., Handayani, P. W., & Pinem, A. A. (2021). Analisis kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien. *Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan*, 24(2), 85–94. Yogyakarta, Indonesia: Universitas Gadjah Mada.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Standar akreditasi rumah sakit*. Jakarta, Indonesia: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.