



JURNAL ILMIAH MANAJEMEN DAN AKUNTANSI

Halaman Jurnal: <https://journal.smartpublisher.id/index.php/jimat>

Halaman UTAMA Jurnal : <https://journal.smartpublisher.id/>



DOI: <https://doi.org/10.69714/gw1cp926>

TINJAUAN SISTEMATIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SERVICE QUALITY RUMAH SAKIT: PERSPEKTIF SERVQUAL, KEPUASAN PASIEN, DAN KINERJA ORGANISASI KESEHATAN

Fauzie Maulana^a, I Made Agus Satria Naradha^{b*}, Hanifah Deka Insani^c, I Made Rai Wiana^d, Izza Ahmad Muharis^e, A.Rohendi^f

^a Manajemen; fauziemaaulana29@gmail.com, Universitas ARS Bandung, Indonesia

^b Manajemen; satrianara91@gmail.com, Universitas ARS Bandung, Indonesia

^c Manajemen; hanifahdekainsani@gmail.com, Universitas ARS Bandung, Indonesia

^d Manajemen; raiwiana@yahoo.co.id, Universitas ARS Bandung, Indonesia

^e Manajemen; lzzamuharis01@gmail.com, Universitas ARS Bandung, Indonesia

^f Manajemen; arohendi@ars.ac.id, Universitas ARS Bandung, Indonesia

* Penulis Korespondensi: I Made Agus Satria Naradha

ABSTRACT

Hospital service quality has become a crucial aspect in an increasingly competitive global healthcare system. This systematic review aims to identify factors influencing hospital service quality based on the SERVQUAL model perspective, patient satisfaction, and healthcare organizational performance. The Systematic Literature Review method was employed by analyzing 15 high-quality studies from various electronic databases covering the period 2021-2025. Results indicate that all five SERVQUAL dimensions significantly affect service quality, with empathy as the strongest predictor, followed by assurance, responsiveness, reliability, and tangibility. A consistent positive relationship was found between service quality dimensions and patient satisfaction across various hospital settings, despite variations based on institutional type and demographic characteristics. Service quality and patient satisfaction contribute to organizational performance through complex mechanisms involving loyalty, trust, and long-term commitment. Internal organizational factors such as adaptive leadership, employee engagement, and organizational support mediate these relationships. These findings provide practical implications for hospital management in designing evidence-based service quality improvement strategies and serve as a reference for developing health policies that are more responsive to patient needs.

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

Abstrak

Kualitas layanan rumah sakit menjadi aspek krusial dalam sistem kesehatan global yang semakin kompetitif. Penelitian tinjauan sistematis ini bertujuan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi *service quality* rumah sakit berdasarkan perspektif model SERVQUAL, kepuasan pasien, dan kinerja organisasi kesehatan. Metode *Systematic Literature Review* digunakan dengan menganalisis 15 studi berkualitas tinggi dari berbagai basis data elektronik periode 2021-2025. Hasil penelitian menunjukkan kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan, dengan *empathy* sebagai prediktor terkuat, diikuti *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, dan *tangibility*. Ditemukan hubungan positif konsisten antara dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pasien di berbagai *setting* rumah sakit, meskipun terdapat variasi berdasarkan tipe institusi dan karakteristik demografis. Kualitas layanan dan kepuasan pasien berkontribusi terhadap kinerja organisasi melalui mekanisme kompleks yang melibatkan loyalitas, kepercayaan, dan komitmen jangka panjang. Faktor internal organisasi seperti kepemimpinan adaptif, keterlibatan karyawan, dan dukungan organisasional terbukti memediasi hubungan tersebut. Temuan ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi

peningkatan kualitas layanan berbasis bukti ilmiah serta menjadi referensi pengembangan kebijakan kesehatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pasien.

Kata Kunci: kualitas layanan kesehatan, SERVQUAL, kepuasan pasien, kinerja rumah sakit, tinjauan sistematis

1. PENDAHULUAN

Kualitas layanan kesehatan atau *service quality* di rumah sakit telah menjadi isu sentral dalam sistem kesehatan global, terutama dalam era kompetisi yang semakin ketat dan tuntutan pasien yang terus meningkat. Rumah sakit sebagai institusi penyedia layanan kesehatan primer dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan medis yang berkualitas, tetapi juga memastikan kepuasan pasien melalui pengalaman layanan yang komprehensif dan responsif terhadap kebutuhan mereka [21]; [20]). Dalam konteks ini, pengukuran kualitas layanan menjadi instrumen vital untuk mengevaluasi sejauh mana rumah sakit mampu memenuhi ekspektasi pasien serta berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi kesehatan secara keseluruhan [27].

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry telah menjadi kerangka teoretis dominan dalam mengukur kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk institusi kesehatan. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama yang meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang masing-masing berkontribusi signifikan terhadap persepsi pasien tentang kualitas layanan yang diterima ([1]; [14]. Penelitian terkini menunjukkan bahwa penerapan dimensi SERVQUAL dalam konteks rumah sakit dapat mengidentifikasi kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pasien, sehingga memungkinkan manajemen untuk merancang intervensi yang lebih tepat sasaran dalam meningkatkan kualitas layanan [23].

Kepuasan pasien merupakan indikator krusial yang mencerminkan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan layanan yang berkualitas dan menjadi prediktor penting bagi loyalitas pasien serta reputasi institusi kesehatan. Studi empiris mengungkapkan bahwa terdapat korelasi positif yang kuat antara kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien, di mana peningkatan pada dimensi-dimensi SERVQUAL secara konsisten berdampak pada peningkatan skor kepuasan pasien [4]; [5]. Lebih lanjut, kepuasan pasien tidak hanya berimplikasi pada aspek klinis, tetapi juga mempengaruhi aspek non-klinis seperti kesediaan pasien untuk merekomendasikan rumah sakit kepada orang lain, tingkat keluhan, dan intensi untuk kembali menggunakan layanan di masa mendatang.

Kinerja organisasi kesehatan secara komprehensif dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi, termasuk kualitas layanan dan kepuasan pasien sebagai variabel mediator yang signifikan. Penelitian kontemporer menunjukkan bahwa rumah sakit dengan tingkat *service quality* yang tinggi cenderung mencapai kinerja organisasi yang superior, yang tercermin dalam efisiensi operasional, efektivitas klinis, dan keberlanjutan finansial [7]; [15]. Dalam konteks sistem kesehatan yang semakin kompleks, pemahaman mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan menjadi imperatif untuk merancang strategi peningkatan yang holistik dan berkelanjutan, sehingga rumah sakit dapat mempertahankan daya saing dan memenuhi standar akreditasi nasional maupun internasional.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini difokuskan pada beberapa pertanyaan riset fundamental. Pertama, faktor-faktor apa saja yang secara signifikan mempengaruhi *service quality* rumah sakit berdasarkan perspektif model SERVQUAL? Kedua, bagaimana hubungan antara dimensi-dimensi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien di berbagai setting rumah sakit? Ketiga, sejauh mana kualitas layanan dan kepuasan pasien berkontribusi terhadap peningkatan kinerja organisasi kesehatan secara komprehensif?. Tinjauan sistematis ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis bukti ilmiah terkini mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi *service quality* rumah sakit dari perspektif SERVQUAL, kepuasan pasien, dan kinerja organisasi kesehatan. Secara spesifik, penelitian ini bertujuan untuk memetakan dimensi-dimensi kualitas layanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien, mengeksplorasi mekanisme hubungan antara kualitas layanan dengan kinerja organisasi kesehatan, serta mengidentifikasi kesenjangan penelitian yang dapat menjadi agenda riset mendatang dalam domain manajemen kualitas layanan kesehatan.

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya literatur mengenai manajemen kualitas layanan kesehatan, khususnya dalam konteks aplikasi model SERVQUAL di rumah

sakit. Secara praktis, temuan penelitian ini dapat menjadi referensi bagi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi peningkatan kualitas layanan yang *evidence-based*, serta memberikan masukan bagi pembuat kebijakan dalam merumuskan regulasi dan standar kualitas layanan kesehatan. Bagi peneliti, tinjauan sistematis ini dapat menjadi landasan untuk pengembangan model konseptual yang lebih komprehensif dalam menganalisis dinamika kualitas layanan dan kinerja organisasi kesehatan di masa mendatang.

2. METODOLOGI PENELITIAN

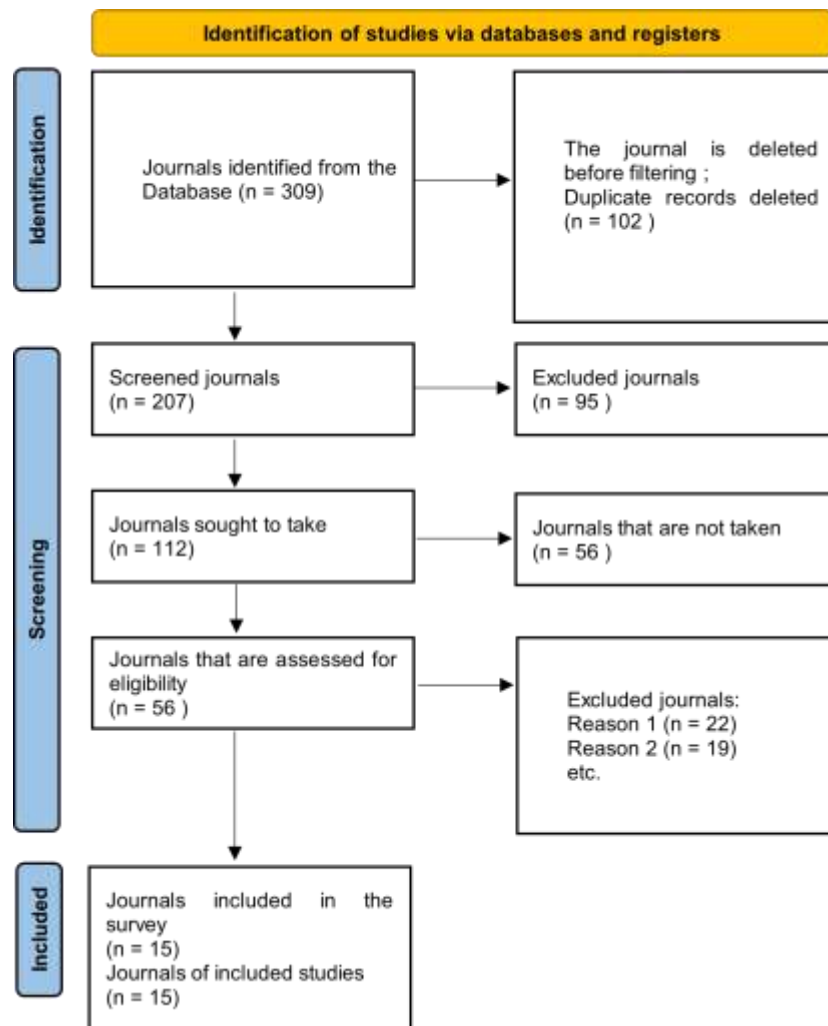
Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis bukti ilmiah terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas layanan rumah sakit. Metode SLR dipilih karena kemampuannya dalam memberikan analisis komprehensif dan objektif terhadap literatur yang relevan dengan topik penelitian [25]. Proses pencarian literatur dilakukan secara sistematis menggunakan beberapa basis data elektronik internasional seperti Scopus, Web of Science, PubMed, dan Google Scholar dengan rentang publikasi tahun 2021 hingga 2025. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian mencakup kombinasi Boolean operator dari istilah "service quality", "SERVQUAL", "hospital", "patient satisfaction", "healthcare performance", dan "organizational performance" untuk memastikan cakupan literatur yang optimal [21].

Kriteria inklusi yang ditetapkan meliputi artikel penelitian empiris yang dipublikasikan dalam jurnal bereputasi, menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia, serta membahas hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien dan kinerja organisasi kesehatan. Seluruh artikel yang diperoleh kemudian melalui tahapan skrining judul dan abstrak, diikuti dengan penilaian teks lengkap berdasarkan kriteria kelayakan yang telah ditentukan (et al., 2021). Penilaian kualitas studi menggunakan instrumen *Critical Appraisal Skills Programme* (CASP) untuk memastikan validitas dan reliabilitas temuan penelitian yang dianalisis. Ekstraksi data dilakukan secara sistematis mencakup karakteristik studi, metodologi, dimensi SERVQUAL yang diukur, hasil utama, dan kesimpulan penelitian untuk selanjutnya dianalisis secara tematik guna menjawab pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Proses Seleksi Studi

Penelitian tinjauan sistematis ini mengikuti pedoman PRISMA 2020 untuk memastikan transparansi dan reproduktibilitas dalam proses seleksi literatur. Tahapan identifikasi dimulai dengan pencarian komprehensif melalui empat basis data elektronik utama yang menghasilkan 309 artikel potensial yang relevan dengan topik kualitas layanan rumah sakit. Proses filtering dilakukan dengan menghapus 102 duplikasi artikel yang muncul di lebih dari satu basis data, sehingga tersisa 207 artikel untuk tahap skrining awal. Pada fase *screening*, dilakukan evaluasi terhadap judul dan abstrak seluruh artikel yang menghasilkan eksklusi terhadap 95 artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi yang telah ditetapkan, meninggalkan 112 artikel untuk penilaian kelayakan lebih lanjut. Tahap penilaian eligibilitas melibatkan pembacaan teks lengkap dari 58 artikel, di mana 22 artikel dikeluarkan karena tidak menggunakan framework SERVQUAL, 19 artikel dieksklusikan karena tidak membahas hubungan dengan kepuasan pasien atau kinerja organisasi, dan sejumlah artikel lainnya dikeluarkan karena berbagai alasan metodologis. Proses seleksi yang ketat ini menghasilkan 15 artikel berkualitas tinggi yang memenuhi seluruh kriteria inklusi dan menjadi dasar analisis dalam penelitian ini.



Gambar 1. Diagram Alir PRISMA Proses Seleksi Studi

3.2 Karakteristik Studi yang Dianalisis

Kelimabelas studi yang dianalisis dalam tinjauan sistematis ini memiliki karakteristik metodologis yang beragam namun saling melengkapi dalam menjawab pertanyaan penelitian. Distribusi geografis penelitian menunjukkan representasi global dengan studi yang dilakukan di berbagai negara berkembang dan maju, termasuk Indonesia, Pakistan, China, Ethiopia, Filipina, Nigeria, Ekuador, dan Italia, yang mencerminkan relevansi universal dari isu kualitas layanan rumah sakit. Mayoritas penelitian menggunakan desain *cross-sectional* dengan pendekatan kuantitatif, meskipun terdapat satu studi yang mengintegrasikan metode campuran untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti [16]. Ukuran sampel bervariasi secara signifikan mulai dari 39 hingga 770 responden, dengan rata-rata ukuran sampel sekitar 300 partisipan yang menunjukkan kecukupan statistik untuk analisis inferensial. Sebagian besar penelitian menggunakan instrumen SERVQUAL yang telah divalidasi dengan beberapa modifikasi kontekstual untuk menyesuaikan dengan setting rumah sakit lokal, sementara beberapa studi mengintegrasikan kerangka teoretis tambahan seperti *Stimulus-Organism-Response* theory dan *Self-Determination Theory* untuk memperkaya analisis. Teknik analisis data yang digunakan mencakup analisis deskriptif, regresi linear berganda, *Structural Equation Modeling* (SEM), dan *Partial Least Squares-SEM* yang mengindikasikan tingkat kecanggihan metodologis yang memadai untuk menjawab pertanyaan penelitian yang kompleks.

Tabel 1. Sintesis Karakteristik dan Temuan Utama Studi yang Dianalisis

No	Judul dan Author	Metode	Sample	Hasil Temuan	Relevansi dengan Topik
1.	Results of Survei	kuantitatif	Pasien rawat	Faktor-faktor yang	Sangat relevan -

	mapping patients expectation using SERVQUAL (Mehrotra & Bhartiya, 2020)	dengan analisis faktor, Omega coefficient dan Cronbach α untuk validitas dan reliabilitas	inap dan rawat jalan dari rumah sakit multi-spesialisasi, berbagai kelompok usia	berkontribusi terhadap ekspektasi pasien menunjukkan variasi dalam memprioritaskan kebutuhan layanan. Framework SERVQUAL efektif dalam mengkategorisasi kriteria evaluasi kualitas layanan rumah sakit	menggunakan framework SERVQUAL untuk memetakan ekspektasi pasien dan mengidentifikasi faktor-faktor yang menentukan kualitas layanan
2	Assessing service quality and the perceptual difference between employees and patients of public hospitals in a developing country (Fiakpa et al., 2022)	Survei kuantitatif menggunakan skala SERVQUAL, analisis data dengan SPSS 26 (reliability, frequency, mean, standard deviation, t-statistics)	328 karyawan dan pasien dari dua rumah sakit pemerintah di Nigeria (Abuja dan Delta states)	Terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi kualitas layanan antara karyawan dan pasien. Karyawan memberikan rating tinggi pada empathy tetapi pasien memberikan rating rendah. Reliability dipersepsikan sebagai masalah signifikan oleh pasien	Sangat relevan - menggunakan SERVQUAL untuk mengukur service quality dari perspektif ganda (karyawan dan pasien), menunjukkan gap persepsi yang mempengaruhi kepuasan
3	Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital (Wulandari et al., 2021)	Kuantitatif dengan pendekatan analitik observasional, menggunakan modified Press Ganey inpatient survey yang diterjemahkan ke Bahasa Indonesia	39 responden menggunakan proportional stratified random sampling	Kepuasan pasien berbeda signifikan berdasarkan tipe kelas rawat inap ($p=0.000$), dengan perbedaan pada empat dimensi: effectiveness ($p=0.009$), accessibility ($p=0.001$), patient-centeredness ($p=0.003$), dan equity ($p=0.001$). Tidak ada perbedaan berdasarkan lama rawat inap	Relevan - meneliti kepuasan pasien terhadap kualitas layanan kesehatan di rumah sakit publik Indonesia, menunjukkan variasi kepuasan berdasarkan tipe layanan
4	A statistical model for evaluating the patient satisfaction (Lucadamo et al., 2021)	Analisis kuantitatif menggunakan empat model regresi untuk membandingkan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien	Pasien yang dirawat di rumah sakit di kota Napoli, Italia	Kompetensi dan kemampuan staf serta standar tinggi kebersihan dan hygiene merupakan strategi paling tepat untuk meningkatkan kepuasan pasien	Relevan - mengidentifikasi driver utama kepuasan pasien yang berhubungan dengan kualitas layanan rumah sakit

Tinjauan Sistematis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Service Quality Rumah Sakit: Perspektif Servqual, Kepuasan Pasien, Dan Kinerja Organisasi Kesehatan (Fauzie Maulana)

5	Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals (Orte et al., 2020)	Desain deskriptif-evaluatif dan deskriptif-komparatif menggunakan dimensi SERVQUAL, analisis data dengan SPSS versi 23	147 pasien dari rumah sakit swasta dan pemerintah di Mabalacat dan Angeles City, Filipina (purposive sampling)	Mayoritas pasien sangat puas secara keseluruhan ($\bar{x}$ =4.34, SD=0.822). Perbedaan signifikan ditemukan pada dimensi assurance ($\chi^2(2)$ =3.96, p=0.047) dan tangible ($\chi^2(2)$ =6.700, p=0.010) antara rumah sakit pemerintah dan swasta	Sangat relevan - menggunakan dimensi SERVQUAL untuk membandingkan kepuasan pasien antara rumah sakit publik dan swasta
6	Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia (Noviyani & Viwatta nakulvanid, 2025)	Mixed-method: kuantitatif (analisis dimensi SERVQUAL, model konseptual) dan kualitatif (eksplorasi hubungan antar konstruk)	770 pasien rawat jalan untuk fase kuantitatif dan 12 pasien untuk fase kualitatif dari rumah sakit publik nasional di Indonesia	Lima dimensi SERVQUAL (tangibility, assurance, empathy, reliability, responsiveness) berdampak positif dan signifikan pada perceived value dan kepuasan pasien. Kepuasan dan perceived value mempengaruhi revisit intention. Waiting time memiliki dampak paling substansial pada kepuasan dan revisit intention	Sangat relevan - meneliti pengaruh service quality menggunakan dimensi SERVQUAL terhadap kepuasan pasien dan behavioral intention di konteks Indonesia
7	The mediating role of employees engagement in the relationship between adaptive leadership and service quality in the health sector (Eshete & Kassahun, 2025)	Desain kuantitatif cross-sectional survey, analisis menggunakan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)	Profesional kesehatan di sektor kesehatan Ethiopia (melalui kuesioner terstruktur)	Adaptive leadership (ADL) meningkatkan service quality (SVQ) secara tidak langsung melalui employee engagement (EME). ADL tidak berpengaruh langsung pada SVQ tetapi mempengaruhi EME yang kemudian meningkatkan SVQ	Relevan - menunjukkan faktor organisasi (kepemimpinan dan karyawan) yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan
8	Service quality in hospital inpatient care:	Cross-sectional observational study, analisis deskriptif dan	267 pasien rawat inap berusia 25-50 tahun di	Semua lima dimensi SERVQUAL berpengaruh	Sangat relevan - menggunakan model SERVQUAL untuk mengevaluasi service

	SERVQUAL model approach (Rahmatia et al., 2025)	multiple linear regression menggunakan kuesioner berbasis SERVQUAL	Batara Siang Hospital, Indonesia	signifikan pada kepuasan pasien. Empathy memiliki dampak terkuat ($\beta=0.629$, $p<0.001$), diikuti assurance ($\beta=0.502$, $p<0.001$), responsiveness ($\beta=0.479$, $p<0.001$), reliability ($\beta=0.315$, $p=0.01$), dan tangibility ($\beta=0.305$, $p=0.04$). Lima dimensi ini menjelaskan 67.7% varians kepuasan pasien	quality dan pengaruhnya terhadap kepuasan pasien rawat inap
9	Evaluating perceived value and expected value gaps based on patient experience during outpatient encounters: An empirical study in China (Liu et al., 2024)	Cross-sectional study dengan importance-performance analysis menggunakan patient perceived value questionnaire yang tervalidasi	572 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak dari rumah sakit publik tersier komprehensif di China	Skor expected value pasien secara signifikan lebih tinggi dari perceived value pada semua 29 item dan 8 dimensi. Gap tertinggi pada "short waiting time" (-1.52) dan terendah pada "hospital reputation" (-0.24). Dimensi price dan efficiency berada di kuadran ekspektasi tinggi dan persepsi rendah	Relevan - mengidentifikasi gap antara ekspektasi dan persepsi pasien yang mempengaruhi dengan fokus pada efisiensi layanan
10	The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan (Rauf et al., 2024)	Kuantitatif menggunakan kuesioner self-administered, analisis dengan Structural Equation Modelling (SEM) dan AMOS	469 pasien yang mengunjungi rumah sakit yang sama dua kali dalam sebulan di Punjab, Pakistan (simple random sampling)	Service quality meningkatkan kepuasan pasien dan memotivasi mereka untuk berkunjung kembali. Service quality berperan krusial dalam meningkatkan intention to revisit dan mempertahankan tingkat kepuasan pasien	Relevan - meneliti hubungan antara service quality, kepuasan pasien, dan behavioral intention (revisit) di rumah sakit pemerintah
11	Patients' satisfaction with the	Cross-sectional study berbasis rumah sakit,	400 pasien yang dipilih melalui	Kepuasan tertinggi pada koordinasi perawatan setelah	Relevan - mengevaluasi kepuasan pasien

Tinjauan Sistematis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Service Quality Rumah Sakit: Perspektif Servqual, Kepuasan Pasien, Dan Kinerja Organisasi Kesehatan (Fauzie Maulana)

	quality of nursing care: A cross-section study (Alhussin et al., 2024)	analisis menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan STATA V17	metode random selection	pulang (mean 2.31, SD 1.33). Kepuasan terendah terkait privasi (3.9, SD 1.00). Skor keseluruhan berkisar 2.31-3.9 dengan rata-rata 3.26 (SD 0.64). Pasien secara umum puas dengan perawatan rawat inap yang diterima	terhadap perawatan keperawatan sebagai komponen penting dari service quality rumah sakit	kualitas
12	Analysis of expectations for the quality of medical care in the province of Guayas (Ecuador), through Servqual (Bustamante-Ubilla et al., 2025)	Analisis means, principal components factorial model, dan structural equation method untuk menganalisis ekspektasi menggunakan skala tujuh poin	533 wawancara dengan pengguna layanan kesehatan di unit klinis di Guayas, Ekuador	Dimensi ekspektasi "security and assertiveness," "punctuality and professional dedication," dan "personalized attention" membentuk kualitas layanan yang diharapkan pengguna. Ketiga faktor laten ini saling mempengaruhi dan membentuk konstruk yang koheren	Sangat relevan - menggunakan model SERVQUAL untuk menentukan dimensi ekspektasi kualitas layanan yang paling relevan dari perspektif pengguna	
13	Examining the impact of perceived hospital accreditation quality standards on patient loyalty: A Stimulus-Organism-Response theory perspective (Swain et al., 2025)	Survei dengan analisis Structural Equation Modelling (SEM) berdasarkan teori Stimulus-Organism-Response	290 pasien yang dirawat di empat rumah sakit terakreditasi tersier	Persepsi pasien terhadap patient-centred standards dan hospital organisation management standards mempengaruhi trust, yang mengarah pada commitment dan akhirnya menghasilkan loyalty. Trust dan commitment memiliki peran mediasi yang signifikan dalam memprediksi loyalitas pasien	Relevan - menunjukkan bagaimana standar kualitas rumah sakit mempengaruhi trust dan loyalty pasien sebagai outcome dari service quality	
14	Performance management, metric quality, and trust: Survey evidence from healthcare organizations	Survei kuantitatif menggunakan self-determination theory (SDT), analisis data dari manajer menengah	152 manajer menengah di organisasi kesehatan	Kualitas metrik memoderasi hubungan antara performance management dan interpersonal trust, yang selanjutnya berhubungan	Relevan - meneliti faktor organisasi (performance management dan trust) yang mempengaruhi kinerja unit kesehatan berhubungan	

(Elten & Kolk, 2025)			positif dengan kinerja unit. Action control dan cultural control berhubungan positif dengan interpersonal trust		
15	The psychological mechanism of organizational support on healthcare service quality: A multilevel analysis (Yu et al., 2025)	Multilevel mediation model (2-1-1) menggunakan Hierarchical Linear Modeling (HLM)	600 profesional kesehatan dari 40 rumah sakit di China (data dikumpulkan Juni-Agustus 2022)	Organizational support berhubungan positif dengan organizational commitment dan healthcare service quality. Organizational commitment memediasi sebagian hubungan antara organizational support dan healthcare service quality	Relevan menunjukkan mekanisme psikologis di tingkat organisasi yang mempengaruhi kualitas layanan kesehatan melalui komitmen karyawan

3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Service Quality Rumah Sakit: Perspektif SERVQUAL

Analisis komprehensif terhadap kelimabelas studi mengidentifikasi bahwa kelima dimensi model SERVQUAL berperan sebagai faktor prediktor signifikan terhadap kualitas layanan rumah sakit dengan kontribusi yang bervariasi. Dimensi *empathy* konsisten muncul sebagai faktor dengan pengaruh terkuat terhadap persepsi kualitas layanan, dengan koefisien beta mencapai 0.629 yang mengindikasikan bahwa kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian personal dan memahami kebutuhan individual pasien menjadi determinan krusial dalam evaluasi kualitas layanan [18]. Temuan ini diperkuat oleh studi yang menunjukkan bahwa perhatian personal yang dipersepsikan pasien membentuk salah satu dari tiga dimensi ekspektasi utama dalam konstruk kualitas layanan yang diharapkan pengguna layanan kesehatan [6]. Dimensi *assurance* yang mencakup kompetensi profesional, kesopanan, dan kemampuan menumbuhkan kepercayaan pasien menempati posisi kedua dalam hierarki pengaruh dengan koefisien 0.502, yang sejalan dengan temuan bahwa kompetensi dan kemampuan staf serta standar profesionalisme merupakan strategi paling efektif untuk meningkatkan kualitas layanan yang dipersepsikan pasien [12].

Dimensi *responsiveness* yang mengukur kecepatan dan kesediaan memberikan layanan menunjukkan kontribusi substansial dengan koefisien beta 0.479, terutama terkait dengan aspek waktu tunggu yang menjadi gap terbesar antara ekspektasi dan persepsi pasien dengan selisih mencapai -1.52 poin pada skala evaluasi [26]. Penelitian mengungkap bahwa *waiting time* memiliki dampak paling substansial pada kepuasan dan intensi kunjungan kembali pasien, mengindikasikan bahwa ketanggapan dalam memberikan layanan bukan hanya mempengaruhi persepsi kualitas tetapi juga berdampak pada *behavioral outcome* pasien [16]. Dimensi *reliability* yang mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten sesuai janji menunjukkan pengaruh signifikan dengan beta 0.315, meskipun dimensi ini menjadi masalah signifikan yang dipersepsikan oleh pasien terutama di rumah sakit pemerintah di negara berkembang di mana konsistensi layanan masih menjadi tantangan operasional [10]. Dimensi *tangibility* yang meliputi fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan personel memiliki kontribusi dengan koefisien 0.305, dengan perbedaan signifikan antara rumah sakit pemerintah dan swasta di mana pasien rumah sakit swasta cenderung memberikan penilaian lebih tinggi pada aspek bukti fisik ini [17].

Framework SERVQUAL terbukti efektif dalam mengkategorisasi kriteria evaluasi kualitas layanan rumah sakit dan memetakan ekspektasi pasien yang menunjukkan variasi dalam memprioritaskan kebutuhan layanan [13]. Studi mengungkap bahwa kelima dimensi SERVQUAL secara kolektif mampu menjelaskan 67.7% varians dalam kualitas layanan yang dipersepsikan pasien, mengindikasikan bahwa meskipun model ini sangat powerful, masih terdapat 32.3% faktor lain di luar framework SERVQUAL yang berkontribusi

terhadap persepsi kualitas layanan, termasuk faktor kontekstual seperti budaya organisasi, teknologi medis, dan aksesibilitas layanan [18]. Analisis juga mengidentifikasi bahwa terdapat perbedaan persepsi yang signifikan antara karyawan dan pasien dalam mengevaluasi dimensi kualitas layanan, di mana karyawan cenderung memberikan rating yang lebih tinggi pada dimensi *empathy* sementara pasien memberikan penilaian yang lebih rendah, mengindikasikan adanya gap komunikasi dan pemahaman tentang standar layanan yang perlu dijemput melalui program pelatihan dan feedback mechanism yang lebih baik [10].

3.4 Hubungan Dimensi Kualitas Layanan dengan Kepuasan Pasien di Berbagai Setting Rumah Sakit

Temuan konsisten dari seluruh studi yang dianalisis menunjukkan adanya hubungan positif dan signifikan antara dimensi-dimensi kualitas layanan dengan tingkat kepuasan pasien di berbagai setting rumah sakit. Analisis menunjukkan bahwa peningkatan pada setiap dimensi SERVQUAL secara konsisten berdampak pada peningkatan kepuasan pasien, dengan kelima dimensi *tangibility*, *assurance*, *empathy*, *reliability*, dan *responsiveness* memberikan dampak positif dan signifikan pada *perceived value* dan kepuasan pasien di rumah sakit publik [16]. Studi mengidentifikasi bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dipersepsikan, tetapi juga oleh gap antara ekspektasi dan persepsi aktual, di mana skor *expected value* pasien secara signifikan lebih tinggi dari *perceived value* pada semua dimensi yang diukur, dengan kesenjangan terbesar pada aspek efisiensi waktu dan terendah pada reputasi rumah sakit [26].

Penelitian komparatif mengungkapkan bahwa terdapat variasi signifikan dalam tingkat kepuasan pasien berdasarkan tipe rumah sakit, di mana pasien rumah sakit swasta cenderung melaporkan skor kepuasan yang lebih tinggi dengan nilai rata-rata 4.34 pada skala 5 poin dibandingkan dengan rumah sakit pemerintah, terutama pada dimensi *assurance* dengan nilai chi-square 3.96 ($p=0.047$) dan *tangible* dengan nilai 6.700 ($p=0.010$) [17]. Studi mengungkap bahwa kepuasan pasien juga bervariasi berdasarkan karakteristik demografis dan tipe layanan yang diterima, di mana kepuasan pasien berbeda secara signifikan berdasarkan kelas rawat inap dengan nilai $p=0.000$, dengan perbedaan yang paling menonjol pada empat dimensi yaitu *effectiveness* ($p=0.009$), *accessibility* ($p=0.001$), *patient-centeredness* ($p=0.003$), dan *equity* ($p=0.001$), sementara tidak terdapat perbedaan signifikan berdasarkan lama rawat inap (Wulandari et al., 2021). Temuan ini mengindikasikan bahwa stratifikasi layanan berdasarkan tingkat ekonomi dapat menciptakan disparitas dalam pengalaman dan kepuasan pasien yang perlu mendapat perhatian khusus dalam kebijakan pemerataan akses kesehatan.

Analisis terhadap komponen spesifik kualitas layanan keperawatan menunjukkan bahwa kepuasan pasien bervariasi pada berbagai aspek, dengan kepuasan tertinggi pada koordinasi perawatan setelah pulang dengan skor rata-rata 2.31 (SD 1.33) dan kepuasan terendah terkait privasi dengan skor 3.9 (SD 1.00), dengan skor keseluruhan berkisar antara 2.31-3.9 dengan rata-rata 3.26 (SD 0.64), mengindikasikan bahwa meskipun pasien secara umum puas dengan perawatan rawat inap yang diterima, masih terdapat area spesifik yang memerlukan perbaikan [3]. Penelitian juga mengidentifikasi bahwa kepuasan pasien memiliki implikasi behavioral yang penting, di mana kualitas layanan meningkatkan kepuasan pasien dan memotivasi mereka untuk berkunjung kembali, dengan kualitas layanan berperan krusial dalam meningkatkan *intention to revisit* dan mempertahankan tingkat kepuasan pasien dalam jangka panjang [19]. Kepuasan dan *perceived value* yang tinggi selanjutnya mempengaruhi *revisit intention* pasien, menciptakan siklus positif di mana kualitas layanan yang superior menghasilkan loyalitas pasien yang berkelanjutan [16].

3.5 Kontribusi Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Kinerja Organisasi Kesehatan

Bukti empiris dari studi yang dianalisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien memiliki pengaruh multidimensional terhadap kinerja organisasi kesehatan melalui berbagai mekanisme langsung dan tidak langsung. Penelitian mengungkap bahwa kualitas layanan yang superior berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas pasien, yang merupakan indikator kunci kinerja organisasi dalam konteks kompetisi antar rumah sakit. Studi menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap standar kualitas rumah sakit, khususnya *patient-centred standards* dan *hospital organisation management standards*, mempengaruhi trust pasien dengan jalur yang signifikan, yang selanjutnya mengarah pada *commitment* dan akhirnya menghasilkan loyalitas jangka panjang yang berkontribusi terhadap keberlanjutan finansial dan reputasi organisasi [22]. Analisis menggunakan pendekatan *Stimulus-Organism-Response* theory mengkonfirmasi bahwa trust dan commitment memiliki peran mediasi yang signifikan dalam memprediksi loyalitas pasien, yang pada gilirannya mempengaruhi *market share* dan daya saing rumah sakit di lingkungan yang kompetitif.

Temuan penting menunjukkan bahwa kinerja organisasi kesehatan tidak hanya ditentukan oleh persepsi pasien eksternal, tetapi juga dipengaruhi secara signifikan oleh faktor internal organisasi yang berinteraksi dengan kualitas layanan. Studi mengungkap bahwa *adaptive leadership* meningkatkan kualitas layanan secara tidak langsung melalui *employee engagement* sebagai variabel mediator, di mana kepemimpinan yang adaptif mampu meningkatkan keterlibatan karyawan yang kemudian berdampak pada peningkatan kualitas layanan yang diberikan kepada pasien, meskipun pengaruh langsung *adaptive leadership* terhadap *service quality* tidak signifikan [9]. Penelitian menggunakan *multilevel analysis* dengan model mediasi 2-1-1 dan *Hierarchical Linear Modeling* mengkonfirmasi bahwa dukungan organisasi berhubungan positif dengan komitmen organisasional staf kesehatan, yang selanjutnya memediasi sebagian hubungan antara dukungan organisasi dan kualitas layanan kesehatan, mengindikasikan bahwa investasi organisasi dalam kesejahteraan karyawan memiliki return dalam bentuk peningkatan kualitas layanan yang dirasakan pasien [26].

Studi juga menemukan bahwa kualitas metrik dalam sistem *performance management* memoderasi hubungan antara manajemen kinerja dan *interpersonal trust* di antara manajer menengah, yang berhubungan positif dengan kinerja unit kesehatan, menunjukkan bahwa sistem pengukuran kinerja yang berkualitas tinggi dapat meningkatkan efektivitas organisasi melalui peningkatan kepercayaan interpersonal dan mekanisme kontrol yang lebih baik [8]. Temuan ini mengindikasikan bahwa kinerja organisasi kesehatan merupakan hasil dari interaksi kompleks antara faktor eksternal seperti kepuasan dan loyalitas pasien dengan faktor internal seperti kepemimpinan, keterlibatan karyawan, dukungan organisasi, dan sistem manajemen kinerja yang efektif. Secara keseluruhan, analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien tidak hanya berfungsi sebagai outcome yang diinginkan, tetapi juga sebagai mekanisme intermediate yang menghubungkan praktik manajemen internal dengan kinerja organisasi kesehatan yang superior dalam jangka panjang.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Tinjauan sistematis terhadap 15 studi berkualitas tinggi mengungkapkan bahwa kelima dimensi model SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kualitas layanan rumah sakit, dengan *empathy* menunjukkan kontribusi terkuat, diikuti *assurance*, *responsiveness*, *reliability*, dan *tangibility*. Hubungan positif yang konsisten ditemukan antara dimensi-dimensi kualitas layanan dengan kepuasan pasien di berbagai setting rumah sakit, meskipun terdapat variasi berdasarkan tipe rumah sakit dan karakteristik demografis pasien. Kualitas layanan dan kepuasan pasien berkontribusi terhadap kinerja organisasi kesehatan melalui mekanisme kompleks yang melibatkan loyalitas pasien, kepercayaan, dan komitmen jangka panjang. Faktor internal organisasi seperti kepemimpinan adaptif, keterlibatan karyawan, dan dukungan organisasional terbukti memediasi hubungan antara manajemen kualitas dengan *service quality* yang superior. Meskipun framework SERVQUAL mampu menjelaskan 67,7% varians kualitas layanan, masih terdapat faktor kontekstual lain yang perlu dieksplorasi lebih lanjut.

SARAN

Manajemen rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan dimensi *empathy* dan *responsiveness*, khususnya dalam mengurangi waktu tunggu yang menjadi kesenjangan terbesar antara ekspektasi dan persepsi pasien. Pengembangan program pelatihan berkelanjutan bagi tenaga kesehatan dalam memberikan perhatian personal dan meningkatkan kompetensi profesional menjadi strategi esensial untuk meningkatkan kepuasan pasien. Implementasi sistem *feedback* terstruktur diperlukan untuk menjembatani perbedaan persepsi kualitas layanan antara karyawan dan pasien. Penelitian mendatang disarankan menggunakan desain longitudinal dan metode campuran untuk memahami dinamika temporal kualitas layanan serta mengeksplorasi faktor kontekstual di luar framework SERVQUAL, seperti teknologi medis digital dan budaya organisasi yang spesifik. Pembuat kebijakan perlu memperhatikan disparitas kualitas layanan antara rumah sakit publik dan swasta untuk memastikan pemerataan akses layanan kesehatan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmed, S., Tarique, K. M., & Arif, I. (2023). Service quality, patient satisfaction and loyalty in the Bangladesh healthcare sector. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 30(5), 477–488. <https://doi.org/10.1108/IJHCQA-01-2017-0004>
- [2] Alhassan, R. K., Nketiah-Amponsah, E., Ayanore, M. A., Afaya, A., Salia, S. M., Milipaak, J., Ansah,

- E. K., & Owusu-Agyei, S. (2021). Impact of a bottom-up community engagement intervention on maternal and child health services utilization in Ghana: A cluster randomised trial. *BMC Public Health*, 19(1), 1–11. <https://doi.org/10.1186/s12889-019-7180-8>
- [3] Alhussin, E. M., Mohamed, S. A., Hassan, A. A., Al-Qudimat, A. R., Doaib, A. M., al jonidy, R. M., al harbi, L. I., & Alhawsawy, E. D. (2024). Patients' satisfaction with the quality of nursing care: A cross-section study. *International Journal of Africa Nursing Sciences*, 20(August 2023), 100690. <https://doi.org/10.1016/j.ijans.2024.100690>
- [4] Ardhana, I. H., Ismaniah, & Hedi, T. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama Menggunakan Metode SERVQUAL. *Prosiding Semnastek FT-UBJ*, 1(1), 1–10. <https://ejurnal.ubharajaya.ac.id/index.php/PSFT/article/view/3085>
- [5] Asriani, N. (2023). The Effect of Service Quality on Patient Loyalty evidence from Privat Hospitality. *Journal of Applied Business, Taxation and Economics Research*, 2(5), 460–485. <https://doi.org/10.54408/jabter.v2i5.187>
- [6] Bustamante-Ubilla, M. A., Carvache-Franco, M., Carvache-Franco, O., Lapo, M. del C., & Carvache-Franco, W. (2025). Analysis of expectations for the quality of medical care in the province of Guayas (Ecuador), through Servqual. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 11(4), 100661. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2025.100661>
- [7] Dewi, A. A. D. R., Gregorius Paulus Tahu, I Gusti Ngurah Agung, & Gede Teja KusumaRibek, P. K. (2025). The Role of Patient Satisfaction in Mediating Quality and Accessibility to Health Service Utilization. *International Journal of Applied Business and International Management*, 10(3), 574–599. <https://doi.org/10.32535/ijabim.v10i3.4312>
- [8] Elten, H. J. van, & Kolk, B. van der. (2025). Performance management, metric quality, and trust: Survey evidence from healthcare organizations. *British Accounting Review*, 57(6), 101511. <https://doi.org/10.1016/j.bar.2024.101511>
- [9] Eshete, B. A., & Kassahun, T. (2025). The mediating role of employees engagement in the relationship between adaptive leadership and service quality in the health sector. *Leadership in Health Services*, 38(5), 82–100. <https://doi.org/10.1108/LHS-03-2025-0056>
- [10] Fiakpa, E. A., Nguyen, T.-H., & Armstrong, A. (2022). Assessing service quality and the perceptual difference between employees and patients of public hospitals in a developing country. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 14(3), 402–420. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/IJQSS-09-2021-0127>
- [11] Liu, S., Hu, Y., Pfaff, H., Feng, X., Xie, J., Zhang, Z., & Li, D. (2024). Evaluating perceived value and expected value gaps based on patient experience during outpatient encounters: An empirical study in China. *Heliyon*, 10(18), e37766. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37766>
- [12] Lucadamo, A., Camminatiello, I., & D'Ambra, A. (2021). A statistical model for evaluating the patient satisfaction. *Socio-Economic Planning Sciences*, 73, 100797. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.seps.2020.100797>
- [13] Mehrotra, D., & Bhartiya, S. (2020). Results of mapping patients expectation using SERVQUAL. *Journal of Healthcare Quality Research*, 35(6), 381–390. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2019.11.008>
- [14] Mulugeta, H., Wagnew, F., Dessie, G., Biresaw, H., & Habtewold, T. D. (2023). Patient satisfaction with nursing care in Ethiopia: A systematic review and meta-analysis. *BMC Nursing*, 18(1). <https://doi.org/10.1186/s12912-019-0348-9>
- [15] Nawawi, A., Aryawati, W., & Febriani, C. A. (2025). Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien: Studi Cross-Sectional di Rumah Sakit Umum di Indonesia. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(5), 1246–1255. <https://doi.org/10.47650/jpp.v8i5.2202>
- [16] Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value satisfaction and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, 15(1), 1–13. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3>
- [17] Orte, C. J. S., Bautista, R. A., Borrico, C. B., Neo, J. E. C., Parico, A. M., & Dios, M. A. S. De. (2020). Comparative study on patient satisfaction on healthcare service delivery in selected private and government hospitals. *Enfermería Clínica*, 30, 47–51. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2020.07.010>
- [18] Rahmatia, S., Basri, M., Ismail, I., Adi, S., Nasrullah, N., & Ahmad, A. (2025). Service quality in hospital inpatient care: SERVQUAL model approach. *Health SA Gesondheid*, 30, 1–10. <https://doi.org/10.4102/hsag.v30i0.3055>
- [19] Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Yen, Y. Y. (2024). The influence of healthcare service quality on patients' satisfaction in urban areas: The case of Pakistan. *Heliyon*, 10(18), e37506. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e37506>

- [20] Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit “S.” *Menara Medika*, 4(1), 22–27. <https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedika/article/view/2741>
- [21] Snyder, H. (2023). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- [22] Swain, S., Ahmad, A., & Mishra, S. (2025). Examining the impact of perceived hospital accreditation quality standards on patient loyalty: A Stimulus-Organism-Response theory perspective. *IIMB Management Review*, 37(4), 100618. <https://doi.org/10.1016/j.iimb.2025.100618>
- [23] Taswidi, D. (2022). The Relationship between Nursing Service Quality and Patient Satisfaction: A Literature Review. *International Journal of Social Science And Human Research*, 05(08), 3817–3822. <https://doi.org/10.47191/ijsshr/v5-i8-59>
- [24] Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermeria Clinica*, 31, S745–S750. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>
- [25] Xiao, Y., & Watson, M. (2021). Guidance on Conducting a Systematic Literature Review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>
- [26] Yu, X., Guo, Y., Liu, X., & Gao, Y. (2025). The psychological mechanism of organizational support on healthcare service quality: A multilevel analysis. *Acta Psychologica*, 260(August), 105479. <https://doi.org/10.1016/j.actpsy.2025.105479>
- [27] Zarei, E., Daneshkohan, A., Pouragha, B., Marzban, S., & Arab, M. (2021). An empirical study of the impact of service quality on patient satisfaction in private hospitals, Iran. *Global Journal of Health Science*, 7(1), 1–9. <https://doi.org/10.5539/gjhs.v7n1p1>