

Analisis Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Pelayanan di Rumah Sakit: Scoping Review

Yuli Hidayati¹, Wida Kuswida Bakti², Cau Kim Jiu³, Suriadi Jais⁴, Haryanto⁵
^{1,2,3,4,5}Program Studi Magister Keperawatan Institut Teknologi dan Kesehatan Muhammadiyah
Kalimantan Barat.

¹yulihidayati2016@gmail.com, ²wida.kuswida@stikmuhtk.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu dan keberhasilan pelayanan kesehatan di rumah sakit. Tingkat kepuasan ini mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dan pelayanan yang diterima, baik dari aspek teknis maupun non-teknis. Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada pasien, evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit menjadi semakin krusial. Scoping review ini bertujuan untuk memetakan bukti ilmiah terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit, mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling berpengaruh, serta menemukan kesenjangan penelitian yang masih perlu dikaji. Metode yang digunakan adalah scoping review dengan pendekatan PRISMA-ScR. Pencarian literatur dilakukan pada berbagai database nasional dan internasional, meliputi PubMed, Scopus, ScienceDirect, ProQuest, Google Scholar, dan Garuda. Artikel yang disertakan merupakan penelitian kuantitatif, kualitatif, dan mixed methods yang dipublikasikan pada periode 2019–2025 dan membahas kepuasan pasien serta kualitas pelayanan rumah sakit. Proses seleksi artikel dilakukan melalui tahap identifikasi, penyaringan judul dan abstrak, penilaian full-text, hingga penetapan artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Data diekstraksi secara sistematis mencakup karakteristik studi, desain penelitian, instrumen pengukuran, dan temuan utama. Hasil scoping review menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian menggunakan desain kuantitatif dengan instrumen SERVQUAL. Lima dimensi kualitas pelayanan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik—secara konsisten berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien. Dimensi empati, komunikasi tenaga kesehatan, dan daya tanggap menjadi faktor paling dominan. Selain itu, waktu tunggu, sistem administrasi, kenyamanan fasilitas, dan aksesibilitas layanan juga berperan penting. Kesimpulannya, kepuasan pasien bersifat multidimensional dan menegaskan pentingnya penerapan pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien.

Kata kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit, Scoping Review

1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan isu strategis dalam sistem pelayanan kesehatan modern seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang bermutu, aman, dan berorientasi pada pasien. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan rujukan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang komprehensif, berkesinambungan, dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan. Dalam konteks tersebut, kepuasan pasien menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan pelayanan rumah sakit, karena mencerminkan pengalaman langsung pasien selama menerima pelayanan kesehatan serta menjadi cerminan kualitas interaksi antara pasien dan penyedia layanan (World Health Organization, 2021; Batbaatar et al., 2017).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh beragam faktor, mulai dari kompetensi dan profesionalisme tenaga kesehatan, ketersediaan serta kondisi fasilitas fisik, sistem administrasi dan manajemen pelayanan, hingga sikap, empati, dan komunikasi petugas Kesehatan (Parasuraman et al., 1988; Budiharto, 2020; Andaleeb, 2020). Meskipun demikian, temuan penelitian terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit sering kali menunjukkan hasil yang beragam dan terfragmentasi, baik dari sisi dimensi kualitas pelayanan yang diteliti maupun pendekatan metodologi yang digunakan. Kondisi ini menyebabkan perlunya suatu pendekatan kajian yang mampu merangkum dan memetakan bukti-bukti ilmiah secara sistematis dan komprehensif (Ng & Luk, 2019; Hidayat et al., 2025).

Scoping review dipilih sebagai pendekatan dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran luas mengenai perkembangan penelitian terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit,

mengidentifikasi konsep dan dimensi yang paling sering dikaji, serta menyoroti kesenjangan penelitian yang masih memerlukan eksplorasi lebih lanjut. Dengan demikian, hasil scoping review ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoretis dan praktis bagi pengembangan mutu pelayanan rumah sakit serta menjadi dasar bagi penelitian selanjutnya di bidang pelayanan Kesehatan (Arksey & O'Malley, 2005; Peters et al., 2020).

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain scoping review yang bertujuan untuk memetakan literatur terkait kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit.

Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan penelitian dirumuskan dengan pendekatan PCC (Population, Concept, Context):

Pertanyaan	Population	Pasien rumah sakit
Penelitian	Concept	Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan
	Context	Rumah sakit

Tabel 1. Pertanyaan Penelitian

Strategi Pencarian

Pencarian literatur dilakukan secara sistematis pada empat basis data elektronik utama, yaitu PubMed, Scopus, ScienceDirect, ProQuest, Google Scholar, dan Garuda. Proses pencarian dilakukan pada bulan Januari 2026. Kata kunci pencarian dikembangkan menggunakan kombinasi Medical Subject Headings (MeSH) dan istilah bebas, yang disusun dengan operator Boolean AND dan OR. Kata kunci utama yang digunakan antara lain "patient satisfaction" AND "service quality" AND "hospital" AND "healthcare service quality" AND "hospital service quality" AND "patient experience" AND "hospital services" AND "kepuasan pasien" AND "kualitas pelayanan rumah sakit" AND "rumah sakit".

Batasan tahun publikasi ditetapkan pada 6 tahun terakhir (2019–2025) untuk memastikan relevansi dan kemutakhiran bukti ilmiah. Seluruh hasil pencarian diakses ke dalam perangkat lunak Rayyan untuk memudahkan proses manajemen referensi dan penyaringan artikel. Literatur diperoleh dari berbagai basis data ilmiah nasional dan internasional. Artikel yang disertakan adalah penelitian kuantitatif, kualitatif, maupun mixed methods yang membahas kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit.

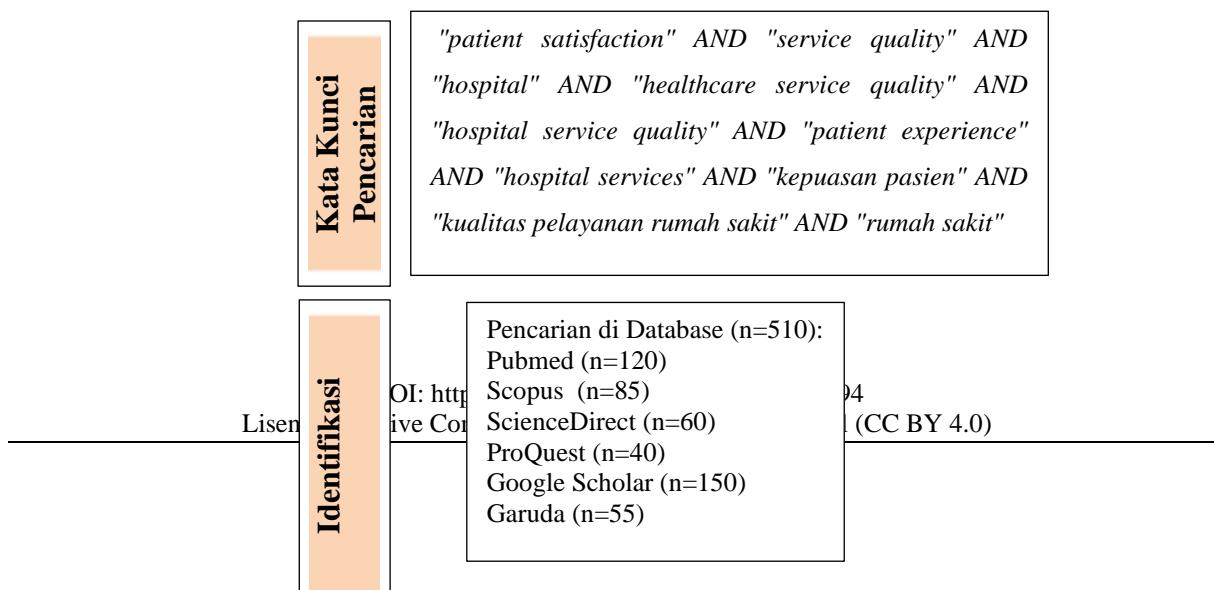
Kriteria Inklusi dan Eksklusi

Kriteria inklusi

1. Artikel tahun 2019–2025
2. Penelitian kualitatif, kuantitatif, atau mixed-methods
3. Fokus pada artikel penelitian yang membahas kepuasan pasien,
4. Membahas kualitas pelayanan rumah sakit
5. Artikel berbahasa Inggris dan Indonesia

Kriteria eksklusi

1. Studi yang tidak spesifik dengan konteks rumah sakit
2. Editorial, opini, atau laporan kebijakan tanpa data empiris
3. Artikel yang tidak tersedia dalam format full text
4. Artikel yang membahas kepuasan pasien.



Duplikasi dihapus
(n=395)

- Studi yang tidak spesifik dengan konteks rumah sakit (=10)
- Editorial, opini, atau laporan kebijakan tanpa data empiris (n=5)
- Artikel yang tidak tersedia dalam format full text (n=10)
- Artikel yang membahas kepuasan pasien (n=7)

Gambar 1 : Diagram Alir Prisma

1. Ekstraksi Data

No	Penulis (Tahun)	Negara	Desain Penelitian	Populasi & Sampel	Instrumen	Variabel Utama	Temuan Utama
1	Budiharto (2020)	Indonesia	Kuantitatif, cross-sectional	Pasien rawat inap (n=400)	Kuesioner SERVQUAL	Tangibles, Reliability, Responsiveness, Communication, Empathy	Semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pasien; responsivitas memiliki dampak terbesar.
2	Firwan & Dewi (2024)	Indonesia	Kualitatif	Pasien rawat jalan BPJS dan staf	Wawancara mendalam	Persepsi kepuasan pasien BPJS	Sistem rujukan, biaya yang tidak terinci, dan proses administrasi mempengaruhi persepsi kepuasan pasien rawat jalan.
3	Hidayat et al. (2025)	Indonesia	Kuantitatif, cross-sectional	Pasien BPJS (n=96)	SERVQUAL-based questionnaire	Servqual & Kepuasan Pasien	Ada hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS, terutama pada aspek komunikasi dan empati.

No	Penulis (Tahun)	Negara	Desain Penelitian	Populasi & Sampel	Instrumen	Variabel Utama	Temuan Utama
4	Danisyah et al. (2025)	Indonesia	Kuantitatif	Pasien rumah sakit umum	SERVQUAL Framework	Kualitas pelayanan & Kepuasan	Semua dimensi SERVQUAL berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien; interpersonal attributes penting.
5	Faiqatul et al. (2023)	Indonesia	Kuantitatif	Pasien Jamsoskes rawat inap	Metode SERVQUAL + IPA	SERVQUAL + IPA	Pelayanan dianggap kurang memuaskan; elemen seperti waktu dokter, gorden privasi, dan informasi kurang jelas mempengaruhi kepuasan.
6	Irianto et al. (2025)	Indonesia	Kuantitatif	Pasien rawat inap	Quality service questionnair	Kualitas Pelayanan & Kepuasan	Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; hubungan positif pada semua

Tabel 2. Ekstraksi Data

Proses Seleksi Studi

Proses seleksi artikel dilakukan melalui beberapa tahap. Pertama, seluruh artikel yang diperoleh dari basis data disaring untuk menghapus duplikasi. Selanjutnya, penyaringan tahap awal dilakukan berdasarkan judul dan abstrak untuk menilai kesesuaian dengan kriteria inklusi. Artikel yang memenuhi kriteria kemudian dilanjutkan ke tahap penyaringan teks lengkap (full text review). Proses seleksi dilakukan secara independen oleh dua penulis, dan setiap perbedaan pendapat diselesaikan melalui diskusi bersama seluruh tim penulis hingga mencapai kesepakatan. Alur seleksi artikel disajikan dalam bentuk diagram alir PRISMA.

Ekstraksi dan Analisis Data

Data dari artikel yang memenuhi kriteria inklusi diekstraksi menggunakan lembar ekstraksi data yang telah disusun sebelumnya. Informasi yang diekstraksi meliputi nama penulis dan tahun publikasi, negara atau lokasi studi, desain penelitian, karakteristik populasi dan sampel, faktor yang dikaji, serta temuan utama penelitian. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dan dikelompokkan ke dalam tema-tema utama berdasarkan kesamaan dan keterkaitan faktor yang mempengaruhi kesehatan pekerja migran. Hasil analisis disajikan dalam bentuk tabel dan narasi untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai temuan scoping review.

3. Hasil dan Diskusi

Dimensi Kualitas Pelayanan

Hasil scoping review menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian yang dianalisis menggunakan kerangka SERVQUAL untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Lima dimensi utama SERVQUAL secara konsisten dilaporkan memiliki hubungan yang signifikan dengan tingkat kepuasan pasien, meskipun derajat pengaruh masing-masing dimensi dapat bervariasi antar konteks pelayanan dan karakteristik pasien (Parasuraman et al., 1988; Danisyah et al., 2022).

Keandalan (Reliability) merujuk pada kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Beberapa studi menunjukkan bahwa ketepatan diagnosis, ketepatan pemberian terapi, serta konsistensi prosedur pelayanan menjadi faktor penting yang membentuk kepercayaan pasien. Ketika pelayanan diberikan secara andal, pasien cenderung merasa yakin dan puas terhadap layanan yang diterimanya (Budiharto, 2020; Irianto et al., 2025).

Daya tanggap (Responsiveness) berkaitan dengan kesigapan dan kecepatan tenaga kesehatan dalam merespons kebutuhan, keluhan, dan permintaan pasien. Dimensi ini sering muncul sebagai salah satu faktor dominan dalam menentukan kepuasan pasien, terutama pada pelayanan rawat jalan dan instalasi gawat darurat. Waktu tunggu yang singkat serta kesiapan petugas dalam memberikan bantuan dinilai mampu meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Faiqatul et al., 2023; Andaleeb, 2020).

Jaminan (Assurance) mencakup kompetensi, pengetahuan, serta sikap profesional tenaga kesehatan yang mampu menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan pasien. Pasien cenderung merasa lebih puas ketika tenaga kesehatan mampu menjelaskan prosedur medis dengan jelas, menunjukkan sikap percaya diri, serta memberikan rasa aman selama proses pelayanan. Dimensi ini sangat relevan pada pelayanan yang bersifat invasif atau berisiko tinggi (Ng & Luk, 2019; Danisyah et al., 2022).

Empati (Empathy) merupakan dimensi yang menggambarkan perhatian, kepedulian, dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memahami kebutuhan serta perasaan pasien secara individual. Hasil scoping review menunjukkan bahwa empati sering kali menjadi salah satu faktor paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Sikap ramah, kesediaan mendengarkan keluhan pasien, serta pemberian perhatian yang tulus dapat meningkatkan rasa dihargai dan kenyamanan pasien selama menjalani perawatan. Beberapa penelitian menegaskan bahwa meskipun fasilitas dan teknologi medis memadai, kurangnya empati dari tenaga kesehatan dapat menurunkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan (Hidayat et al., 2025; Batbaatar et al., 2017).

Bukti fisik (Tangibles) mencakup kondisi fasilitas rumah sakit, kebersihan lingkungan, kerapian petugas, serta ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan. Dimensi ini berperan penting dalam membentuk kesan awal pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit. Hasil kajian menunjukkan bahwa lingkungan rumah sakit yang bersih, nyaman, dan tertata dengan baik dapat meningkatkan persepsi positif pasien terhadap pelayanan yang diterima. Pada pelayanan rawat inap, kenyamanan ruang perawatan dan kebersihan fasilitas menjadi faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pasien (Faiqatul et al., 2023; WHO, 2021).

Faktor Tambahan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

Selain lima dimensi SERVQUAL, hasil scoping review juga mengidentifikasi sejumlah faktor lain yang berkontribusi terhadap kepuasan pasien. Waktu tunggu pelayanan merupakan faktor yang paling sering dilaporkan, terutama pada pelayanan rawat jalan dan proses pendaftaran. Waktu tunggu yang lama cenderung menimbulkan ketidakpuasan, meskipun kualitas pelayanan medis dinilai baik oleh pasien (Firwan & Dewi, 2024; Sun et al., 2021).

Komunikasi efektif tenaga kesehatan juga berperan penting dalam membentuk kepuasan pasien. Penyampaian informasi yang jelas, mudah dipahami, dan transparan mengenai kondisi kesehatan, rencana tindakan, serta risiko dan manfaat pelayanan dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap tenaga kesehatan dan rumah sakit. Komunikasi yang kurang efektif sering kali menjadi sumber ketidakpuasan dan kesalahpahaman antara pasien dan penyedia layanan (Hidayat et al., 2025; Street et al., 2018).

Faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan pasien adalah sistem pendaftaran dan administrasi. Prosedur administrasi yang sederhana, cepat, dan tidak berbelit dinilai mampu meningkatkan kenyamanan pasien dalam mengakses layanan rumah sakit. Sebaliknya, sistem administrasi yang rumit sering kali menjadi keluhan utama pasien. Selain itu, biaya pelayanan dan kejelasan informasi terkait pembiayaan, khususnya bagi pasien peserta jaminan kesehatan, juga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.

Secara keseluruhan, hasil dan diskusi dalam scoping review ini menegaskan bahwa kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh kombinasi antara kualitas pelayanan klinis, interaksi interpersonal tenaga kesehatan, serta sistem dan fasilitas pendukung pelayanan (Firwan & Dewi, 2024; Atinga et al., 2019).

Temuan scoping review ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan konsep multidimensional yang dipengaruhi oleh aspek teknis dan non-teknis pelayanan. Empati dan komunikasi tenaga kesehatan sering kali muncul sebagai faktor dominan yang menentukan kepuasan pasien, terutama pada pelayanan rawat inap dan rawat jalan.

Hasil ini sejalan dengan paradigma pelayanan kesehatan yang berpusat pada pasien (patient-centered care), di mana pengalaman dan persepsi pasien menjadi fokus utama. Namun demikian, masih terdapat variasi dalam metode pengukuran kepuasan dan kualitas pelayanan, yang menunjukkan perlunya standardisasi instrumen dan pendekatan penelitian.

4. Kesimpulan

Kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dipengaruhi oleh berbagai dimensi kualitas pelayanan, baik yang bersifat teknis maupun interpersonal. Hasil scoping review menunjukkan bahwa dimensi empati, komunikasi yang efektif, dan daya tanggap tenaga kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh yang tidak hanya berfokus pada aspek klinis, tetapi juga pada kualitas

interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien, berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara signifikan. Scoping review ini dapat menjadi landasan ilmiah bagi pengambil kebijakan dan manajemen rumah sakit dalam merancang dan mengimplementasikan strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien, serta menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam pengembangan pelayanan kesehatan yang berkelanjutan.

Referensi

1. Andaleeb, S. S. (2020). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370.
2. Arksey, H., & O'Malley, L. (2005). Scoping studies: Towards a methodological framework. *International Journal of Social Research Methodology*, 8(1), 19–32.
3. Atinga, R. A., Abekah-Nkrumah, G., & Domfeh, K. A. (2019). Managing healthcare quality in Ghana: A necessity of patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 32(2), 379–395.
4. Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannym, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. Budiharto, B. (2020). Analisis kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit menggunakan metode SERVQUAL. *Jurnal Ilmu Kesehatan Masyarakat*, 11(2), 85–94.
5. <https://doi.org/10.26553/jikm.v11i2.1234>
6. Danisyah, D., Rahman, A., & Sari, M. (2022). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit umum daerah. *Lentera Perawat*, 4(1), 45–53.
7. Donabedian, A. (2003). An introduction to quality assurance in health care. Oxford University Press.
8. Faiqatul, L., Nugroho, S., & Widodo, A. (2023). Analisis kepuasan pasien rawat inap menggunakan metode SERVQUAL dan importance performance analysis (IPA). *Jurnal Ilmiah Informatika dan Kesehatan*, 2(1), 12–20.
9. Firwan, A., & Dewi, R. K. (2024). Persepsi kepuasan pasien BPJS terhadap pelayanan rawat jalan di rumah sakit daerah: Studi kualitatif. *Jurnal Manajemen Mutu Rumah Sakit*, 7(1), 1–10.
10. Hidayat, R., Lestari, T., & Putri, A. M. (2025). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di rumah sakit. *Journal of Health Research and Services*, 3(1), 33–41.
11. Ng, J. H. Y., & Luk, B. H. K. (2019). Patient satisfaction: Concept analysis. *Nursing Management*, 26(1), 30–35.
12. Irianto, I., Supriatni, E., & Handayani, S. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap. *Jurnal Keperawatan Klinis*, 9(1), 21–29.
13. Peters, M. D. J., et al. (2020). Updated methodological guidance for the conduct of scoping reviews. *JBI Evidence Synthesis*, 18(10), 2119–2126.
14. Sun, J., Hu, G., Ma, J., Chen, Y., & Wu, L. (2021). Patient satisfaction with healthcare services. *International Journal for Quality in Health Care*, 33(2), 1–8.
15. Street, R. L., Makoul, G., Arora, N. K., & Epstein, R. M. (2018). How does communication heal? *Patient Education and Counseling*, 74(3), 295–301.
16. Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). Service quality dan kepuasan pelanggan. Andi.
17. 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.
18. World Health Organization. (2021). Quality of care in health services: Patient-centered approaches. WHO Press.