

Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit : Sebuah Kajian Systematic Literature Review

Theresia Marditama¹, Nur Pudyastuti Pratiwi²

Fellow of the Indonesian Health Facility Accreditation Agency, Lembaga Akreditasi Fasilitas Kesehatan
Indonesia, Jakarta, Indonesia

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kedokteran, Universitas Jenderal Achmad Yani, Cimahi,
Indonesia

Email: theresia@lecture.unjani.ac.id

Published: September, 2026

ABSTRAK

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan faktor determinan dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien, namun sintesis komprehensif terhadap perkembangan literatur terkini masih sangat terbatas. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi dimensi dominan, instrumen pengukuran, faktor penghambat dan pendorong, serta tren perkembangan penelitian kualitas pelayanan rumah sakit periode 2021–2025. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR) dengan protokol PRISMA, melalui penelusuran basis data Google Scholar, PubMed, Scopus, ScienceDirect, ProQuest, Garuda, dan SINTA. Dari 480 artikel teridentifikasi, sebanyak 25 artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis menggunakan sintesis naratif serta penilaian kualitas CASP. Hasil menunjukkan bahwa dimensi reliability paling dominan, diikuti assurance, responsiveness, empathy, dan tangibles dalam kerangka SERVQUAL yang mendominasi 76% studi. Kepuasan pasien terbukti sebagai mediator kunci antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Faktor internal seperti disiplin kerja dan internal service quality turut berkontribusi signifikan terhadap mutu layanan. Indonesia mendominasi konteks geografis dengan 13 studi. Disimpulkan bahwa peningkatan reliability dan assurance harus diprioritaskan, evaluasi SERVQUAL perlu dilakukan berkala, dan penelitian lanjutan disarankan menggunakan desain longitudinal dengan cakupan geografis lebih luas serta mengeksplorasi variabel kontemporer seperti digital patient experience dan sensory marketing.

Kata Kunci: Dimensi Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit, Systematic Literature Review

ABSTRACT

Hospital service quality is a determinant factor in shaping patient satisfaction and loyalty; however, comprehensive synthesis of recent literature remains highly limited. This study aims to identify dominant dimensions, measurement instruments, inhibiting and driving factors, and research trends in hospital service quality for the period 2021–2025. The method employed is a Systematic Literature Review (SLR) following the PRISMA protocol, through searches across Google Scholar, PubMed, Scopus, ScienceDirect, ProQuest, Garuda, and SINTA databases. Of 480 identified articles, 25 met the inclusion criteria and were analyzed using narrative synthesis and CASP quality appraisal. Results indicate that the reliability dimension was the most dominant, followed by assurance, responsiveness, empathy, and tangibles within the SERVQUAL framework, which dominated 76% of studies. Patient satisfaction was confirmed as the key mediator between service quality and patient loyalty. Internal factors such as work discipline and internal service quality also contributed significantly to service excellence. Indonesia dominated the geographical context with 13 studies. It is concluded that improving reliability and assurance must be prioritized, periodic SERVQUAL evaluation is essential, and future research is recommended to adopt longitudinal mixed-methods designs with broader geographical scope while exploring contemporary variables such as digital patient experience and sensory marketing.

Keywords: Healthcare Service Dimensions, Hospital, Patient Satisfaction, Service Quality, Systematic Literature Review

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0>

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu institusi kesehatan yang memiliki fungsi penting dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan bagi masyarakat secara menyeluruh. Sebagai fasilitas yang menyediakan layanan rawat inap, rawat jalan, serta pelayanan gawat darurat, rumah sakit tidak hanya dituntut menyediakan sarana dan prasarana yang memadai, tetapi juga harus mampu menghadirkan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada keselamatan pasien. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai kemampuan rumah sakit untuk memenuhi kebutuhan serta harapan pasien secara optimal (Wu et al., 2023).

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kegagalan dalam memenuhi standar pelayanan dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap rumah sakit, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap keberlangsungan dan daya saing institusi tersebut.

Sejumlah penelitian terdahulu telah membuktikan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan rumah sakit dan tingkat kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Zygiaris et al. (2022) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga kesehatan, ketepatan dalam pemberian layanan, serta ketersediaan fasilitas pendukung merupakan faktor yang berperan penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan yang diterima. Hasil serupa juga ditemukan dalam kajian bibliometrik yang dilakukan oleh Zygiaris et al. (2022), yang menganalisis 157 artikel ilmiah dan menyimpulkan bahwa kualitas komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, kemudahan akses terhadap layanan, serta responsivitas petugas menjadi determinan utama kepuasan pasien di berbagai negara. Selain itu, penelitian systematic literature review yang dilakukan oleh Wasihun et al. (2024) mengungkapkan bahwa budaya keselamatan, manajemen risiko, dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sehingga pengelolaan mutu rumah sakit perlu dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi.

Pada tingkat global, pengembangan model pengukuran kualitas pelayanan kesehatan terus mengalami penyempurnaan. Ali et al. (2024) mengembangkan kerangka pengukuran yang didasarkan pada model SERVQUAL dengan menambahkan dimensi keselamatan pasien dan profesionalisme tenaga medis guna melengkapi keterbatasan lima dimensi tradisional yang selama ini digunakan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit tidak cukup hanya berfokus pada aspek tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, tetapi juga harus mempertimbangkan karakteristik khusus yang melekat pada layanan kesehatan. Sejalan dengan hal tersebut, Windasari et al. (2023) melalui kajian sistematis menemukan sebanyak 41 dimensi yang digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan kesehatan dan mengelompokkannya ke dalam empat kategori utama, yaitu lingkungan fisik, tenaga kesehatan, administrasi rumah sakit, serta karakteristik pasien. Hasil tersebut menunjukkan bahwa keberagaman dimensi kualitas pelayanan masih menjadi tantangan dalam penyusunan model pengukuran yang komprehensif dan seragam.

Dalam konteks Indonesia, upaya peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit masih menghadapi berbagai tantangan. Titilayo et al. (2023) mengemukakan bahwa mutu pelayanan rumah sakit sangat dipengaruhi oleh implementasi keselamatan pasien, kepatuhan terhadap standar operasional prosedur, dan efektivitas sistem informasi manajemen. Namun demikian, penerapan berbagai aspek tersebut sering kali terkendala oleh faktor struktural maupun keterbatasan sumber daya manusia. Di sisi lain, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan terus meningkat seiring bertambahnya kesadaran akan hak-hak pasien, meluasnya cakupan program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN), serta kemudahan akses informasi melalui media digital yang memungkinkan masyarakat membandingkan kualitas layanan antar fasilitas kesehatan. Temuan Ungaro et al. (2026) semakin memperkuat pandangan tersebut dengan menunjukkan bahwa penerapan strategi manajemen yang terintegrasi, adaptif, serta didukung transformasi digital dan pengembangan sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam mewujudkan pelayanan rumah sakit yang berkualitas.

Meskipun penelitian mengenai kualitas pelayanan rumah sakit telah berkembang cukup pesat, masih terdapat sejumlah kesenjangan penelitian yang perlu mendapat perhatian. Sebagian besar penelitian yang ada masih berfokus pada wilayah geografis tertentu atau hanya menelaah satu jenis rumah sakit, sehingga hasil yang diperoleh belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, dominasi penggunaan desain penelitian cross-sectional menyebabkan sebagian besar studi hanya mampu menggambarkan kondisi pada satu waktu tertentu tanpa menjelaskan perubahan kualitas pelayanan secara longitudinal. Kajian yang mengintegrasikan berbagai dimensi kualitas pelayanan, instrumen pengukuran, serta faktor-faktor yang memengaruhinya dalam satu analisis komprehensif juga masih relatif terbatas, khususnya dalam literatur berbahasa Indonesia. Di samping itu, belum banyak penelitian yang mengkaji hubungan kualitas pelayanan dengan variabel lain seperti kepercayaan pasien, loyalitas, dan keselamatan pasien secara simultan dalam kerangka analisis yang sistematis.

Kebaruan penelitian ini terletak pada upayanya menyusun sintesis yang komprehensif terhadap berbagai hasil penelitian mengenai kualitas pelayanan rumah sakit melalui pendekatan Systematic Literature Review dengan menggunakan pedoman PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses). Berbeda dengan penelitian terdahulu yang umumnya hanya menyoroti aspek tertentu secara terpisah, penelitian ini berupaya mengintegrasikan berbagai temuan dari tingkat nasional maupun internasional untuk mengidentifikasi pola umum, kesamaan temuan, serta perbedaan yang muncul dalam literatur. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan gambaran konseptual yang lebih menyeluruh mengenai kualitas pelayanan rumah sakit dari berbagai dimensi yang saling berkaitan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, penelitian ini berfokus pada upaya untuk memahami secara menyeluruh kualitas pelayanan di rumah sakit melalui pendekatan *Systematic Literature Review* terhadap berbagai publikasi ilmiah yang terbit pada jurnal nasional maupun internasional bereputasi selama periode 2021–2025. Kajian ini diarahkan untuk menjawab pertanyaan mengenai bagaimana karakteristik kualitas pelayanan rumah

sakit yang tergambar dalam literatur ilmiah terkini. Selain itu, penelitian ini juga berupaya menelaah dimensi-dimensi pelayanan yang paling banyak dikaji dan dianggap berperan penting dalam menentukan kualitas layanan rumah sakit, instrumen yang umum digunakan dalam proses pengukurannya, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat peningkatan mutu pelayanan, serta perkembangan arah dan kecenderungan penelitian terkait kualitas pelayanan rumah sakit dalam beberapa tahun terakhir.

Sejalan dengan fokus permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan identifikasi dan analisis secara sistematis terhadap berbagai hasil penelitian yang membahas kualitas pelayanan di rumah sakit. Melalui kajian literatur yang komprehensif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang paling sering menjadi perhatian para peneliti. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan menguraikan berbagai instrumen dan metode yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit, mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi mutu pelayanan berdasarkan bukti empiris yang tersedia, serta mengidentifikasi celah penelitian yang masih belum banyak dieksplorasi sehingga dapat menjadi dasar bagi pengembangan penelitian selanjutnya.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik dalam ranah akademik maupun praktik. Dari sisi akademik, penelitian ini berpotensi memperluas wawasan dan memperkaya literatur di bidang manajemen rumah sakit serta pelayanan kesehatan melalui penyajian sintesis yang terintegrasi mengenai perkembangan penelitian kualitas pelayanan rumah sakit. Temuan yang dihasilkan juga dapat menjadi rujukan bagi peneliti lain dalam menyusun penelitian lanjutan yang lebih fokus dan relevan dengan kebutuhan pengembangan ilmu pengetahuan. Sementara itu, dari sisi praktis, hasil kajian ini diharapkan dapat dimanfaatkan oleh pengelola rumah sakit sebagai dasar dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif, berbasis bukti ilmiah, serta berorientasi pada kepuasan dan keselamatan pasien. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi para pengambil kebijakan di sektor kesehatan dalam menyusun maupun menyempurnakan standar pelayanan kesehatan guna meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara berkelanjutan.

METODE

Penelitian ini menerapkan metode *Systematic Literature Review* (SLR) sebagai pendekatan utama untuk mengumpulkan, menelaah, mengevaluasi, dan mengintegrasikan berbagai hasil penelitian yang relevan secara sistematis dalam rangka menjawab permasalahan penelitian yang telah dirumuskan (Fachrurrozi et al., 2023). Berbeda dengan *narrative review* yang umumnya bergantung pada interpretasi penulis dan bersifat lebih subjektif, SLR menggunakan prosedur yang terencana dengan kriteria seleksi yang jelas sehingga proses penelusuran dan pemilihan literatur dapat dilakukan secara transparan serta dapat direplikasi. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang lebih menyeluruh mengenai perkembangan suatu topik berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya. Dalam penelitian ini, pendekatan SLR dimanfaatkan untuk mengkaji berbagai studi yang membahas kualitas pelayanan rumah sakit yang diterbitkan pada periode 2021–2026, baik yang berasal dari jurnal nasional maupun internasional (Abdullah et al., 2021; AlOmari & A. Hamid, 2022).

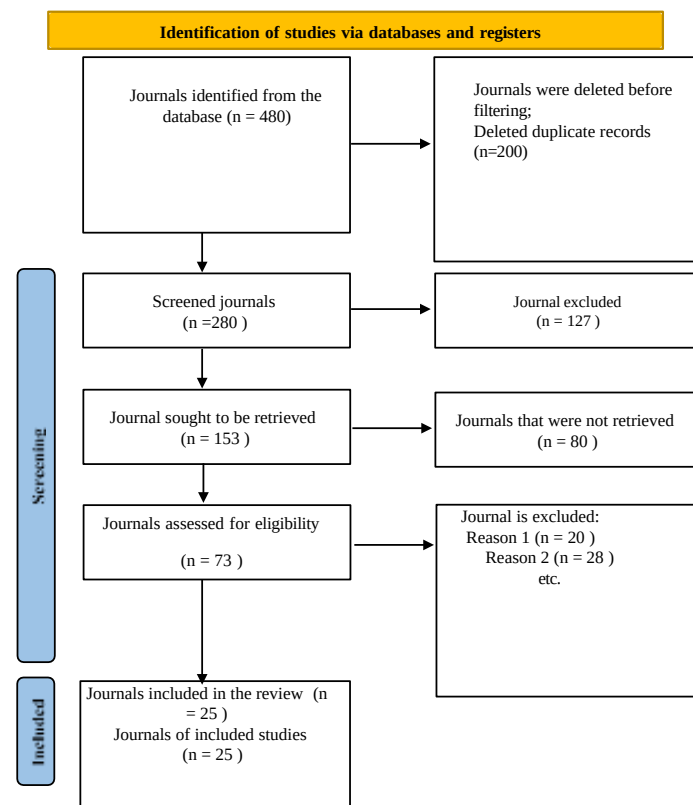
Pengumpulan literatur dilakukan melalui penelusuran pada sejumlah basis data ilmiah yang memiliki reputasi baik, yaitu Google Scholar, PubMed, Scopus, ScienceDirect, ProQuest, Garuda (*Garda Rujukan Digital*), dan SINTA (*Science and Technology Index*). Pemanfaatan berbagai sumber tersebut dimaksudkan untuk memperoleh literatur yang lebih luas dan mampu merepresentasikan penelitian pada tingkat nasional maupun global. Strategi pencarian dilakukan dengan menggunakan kombinasi kata kunci berbahasa Indonesia dan bahasa Inggris yang dihubungkan melalui operator Boolean seperti AND, OR, dan NOT. Istilah pencarian dalam bahasa Indonesia meliputi “kualitas pelayanan rumah sakit”, “mutu pelayanan kesehatan”, “kepuasan pasien rumah sakit”, “dimensi pelayanan kesehatan”, dan “evaluasi layanan rumah sakit”. Adapun kata kunci dalam bahasa Inggris mencakup “hospital service quality”, “healthcare service quality”, “patient satisfaction hospital”, “quality of care hospital”, “SERVQUAL healthcare”, serta “hospital quality improvement”. Untuk menjaga aktualitas dan relevansi data yang diperoleh, pencarian dibatasi pada artikel yang diterbitkan selama rentang waktu 2021–2026 (Farrokhi et al., 2023).

Pemilihan artikel dilakukan dengan mengacu pada kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditentukan sebelum proses penelusuran dimulai. Artikel yang dimasukkan ke dalam kajian merupakan artikel jurnal ilmiah yang telah melalui proses *peer-review*, diterbitkan pada periode 2021–2026, membahas kualitas pelayanan rumah sakit dari perspektif manajemen, keperawatan, maupun kesehatan masyarakat, tersedia dalam bentuk teks lengkap (*full text*), serta ditulis dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Sebaliknya, artikel yang berasal dari prosiding, *book chapter*, laporan teknis yang tidak menjalani proses *peer-review*, artikel yang tidak memiliki keterkaitan langsung dengan kualitas pelayanan rumah sakit, artikel duplikat, artikel yang tidak menyajikan temuan empiris maupun konseptual yang memadai, serta publikasi yang terbit sebelum tahun 2021 tidak disertakan dalam penelitian ini. Tahap penyaringan dilakukan secara berurutan melalui penelaahan judul, abstrak, hingga naskah lengkap guna memastikan

bahwa setiap artikel yang dipilih memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan (Beyene et al., 2021; Buabbas et al., 2021; Culture, 2025; Darzi et al., 2026).

Artikel yang telah memenuhi kriteria selanjutnya diekstraksi menggunakan lembar ekstraksi data yang dirancang secara sistematis. Informasi yang dikumpulkan meliputi identitas penulis, tahun terbit, lokasi penelitian, desain penelitian, tujuan penelitian, instrumen yang digunakan, variabel yang dianalisis, hasil utama penelitian, serta rekomendasi yang diberikan oleh penulis (Ali et al., 2023). Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan metode sintesis naratif (*narrative synthesis*), yaitu pendekatan yang berfokus pada pengelompokan, perbandingan, dan interpretasi hasil penelitian berdasarkan tema, dimensi, serta konteks yang memiliki kesamaan. Untuk menjamin kualitas artikel yang dianalisis, setiap studi dievaluasi menggunakan instrumen *Critical Appraisal Skills Programme* (CASP). Proses ini dilakukan agar hanya artikel dengan kualitas metodologis yang baik yang digunakan sebagai dasar penyusunan sintesis. Selanjutnya, hasil analisis dikelompokkan ke dalam beberapa tema utama yang berkaitan dengan dimensi kualitas pelayanan, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta peluang penelitian yang masih perlu dikembangkan pada masa mendatang. Melalui pendekatan tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan kesimpulan yang komprehensif dan berbasis bukti mengenai kualitas pelayanan di rumah sakit (Endeshaw, 2026).

Tahapan seleksi artikel dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku dalam *Systematic Literature Review*. Pada tahap identifikasi (*identification*), diperoleh sebanyak 480 artikel dari berbagai basis data yang digunakan. Setelah dilakukan pemeriksaan awal, sebanyak 200 artikel dikeluarkan karena teridentifikasi sebagai data duplikat atau tidak sesuai dengan fokus penelitian. Tahap berikutnya adalah penyaringan (*screening*), di mana 280 artikel ditelaah lebih lanjut dan 127 artikel dieliminasi karena tidak memenuhi persyaratan awal yang telah ditentukan. Dari 153 artikel yang diupayakan untuk diperoleh dalam bentuk teks lengkap, sebanyak 80 artikel tidak dapat diakses sehingga tersisa 73 artikel yang kemudian memasuki tahap penilaian kelayakan (*eligibility*). Pada tahap ini dilakukan evaluasi yang lebih mendalam berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, sehingga 20 artikel dikeluarkan karena tidak memenuhi persyaratan pertama dan 28 artikel lainnya tidak memenuhi persyaratan berikutnya. Setelah seluruh tahapan seleksi selesai dilakukan, diperoleh sebanyak 25 artikel yang memenuhi seluruh kriteria dan selanjutnya digunakan sebagai sumber utama dalam proses analisis penelitian.



Gambar 1. Flowchart Screening Artikel/Jurnal Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Tabel 1. Sintesis Penelitian Jurnal & Artikel Yang Relevan

No	Judul Jurnal	Penulis & Tahun	Metode & Sampel	Kualitas Pelayanan Rumah Sakit	Kepuasan Customer & Pasien	Temuan Utama	Implikasi
1	Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang	(Susanto et al., 2021)	Kuantitatif; regresi linear berganda; 100 responden pasien rawat jalan IFRS UMM	Lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy diukur secara simultan dan parsial	Kepuasan pasien rawat jalan instalasi farmasi dipengaruhi oleh seluruh dimensi kualitas pelayanan (R ² =0,501)	Kelima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, baik secara simultan (F=18,843) maupun parsial; reliability memiliki nilai parsial tertinggi (t=4,349)	Peningkatan kualitas pelayanan kefarmasian, khususnya dimensi reliability, perlu diprioritaskan guna meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan secara berkelanjutan
2	Analysis of Post-COVID-19 Hospital Service Quality: A Study Based on Patient Perceptions	(Suwarno et al., 2023)	Kuantitatif asosiatif; ANOVA, regresi sederhana, uji-t, korelasi Pearson; 253 responden (185 pasien + 68 masyarakat umum), Kota Medan	HEALTHQU AL (32 item) sebagai variabel independen mencakup dimensi kualitas layanan kesehatan pasca- COVID-19	Consumer Perceived Value Healthcare (CPV Healthcare) diukur melalui 27 item; pasien menghargai perhatian personal dan pemulihan kondisi psikologis	Terdapat perbedaan signifikan antara item pengukuran CPV Healthcare dengan HEALTHQU AL pada kelompok pasien maupun masyarakat umum	Nilai layanan kesehatan merupakan fungsi dari nilai transaksi dan kepuasan diri; rumah sakit perlu memperhatikan aspek perawatan personal dan kenyamanan psikologis pasien
3	Effects of Internal Service Quality on Nurses' Job Satisfaction, Commitment and Performance: Mediating Role of Employee Well-Being	(Abdullah et al., 2021)	Kuantitatif cross-sectional; PLS-SEM; 412 perawat dari 20 rumah sakit swasta di Pakistan	Internal Service Quality (ISQ) diukur pengaruhnya terhadap kepuasan kerja, komitmen, dan kinerja perawat	Kepuasan kerja karyawan sebagai bagian dari kualitas internal yang berdampak langsung pada pengalaman pasien	ISQ berpengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, komitmen, dan kesejahteraan perawat; kesejahteraan karyawan memediasi hubungan kepuasan kerja dengan kinerja, namun tidak memediasi komitmen dengan kinerja	Manajemen rumah sakit perlu meningkatkan kualitas layanan internal untuk mendorong kesejahteraan perawat, yang pada akhirnya berdampak pada kualitas pelayanan kepada pasien
4	Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality, Patient Trust, and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases	(Shie et al., 2022)	Kuantitatif; kuesioner dan analisis statistik; pasien lansia penyakit kronis di rumah sakit tersier Tiongkok	Kualitas layanan rumah sakit diukur berbasis perspektif service encounter menggunakan skala pengembangan teori	Kepercayaan pasien sebagai variabel antara kualitas layanan dan loyalitas pasien	Semakin tinggi kualitas layanan rumah sakit, semakin tinggi kepercayaan pasien, kualitas service encounter, dan loyalitas dokter-pasien	Rumah sakit perlu mengembangkan skala pengukuran service encounter yang terstandarisasi serta meningkatkan kualitas interaksi klinis untuk memperkuat kepercayaan dan loyalitas pasien
5	Gap Analysis of Service Quality and Associated Factors at the Oncology Center of Tikur Anbesa	(Wasihun et al., 2024)	Cross-sectional; SERVQUAL; uji Wilcoxon berpasangan dan Kruskal-Wallis; 256 pasien	Lima dimensi SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi	Persepsi pasien terhadap kualitas layanan berada di bawah ekspektasi pada semua dimensi (skor	Tangibility, assurance, dan empathy merupakan dimensi dengan kesenjangan	Rumah sakit dan pemangku kepentingan perlu berupaya melampaui ekspektasi pasien,

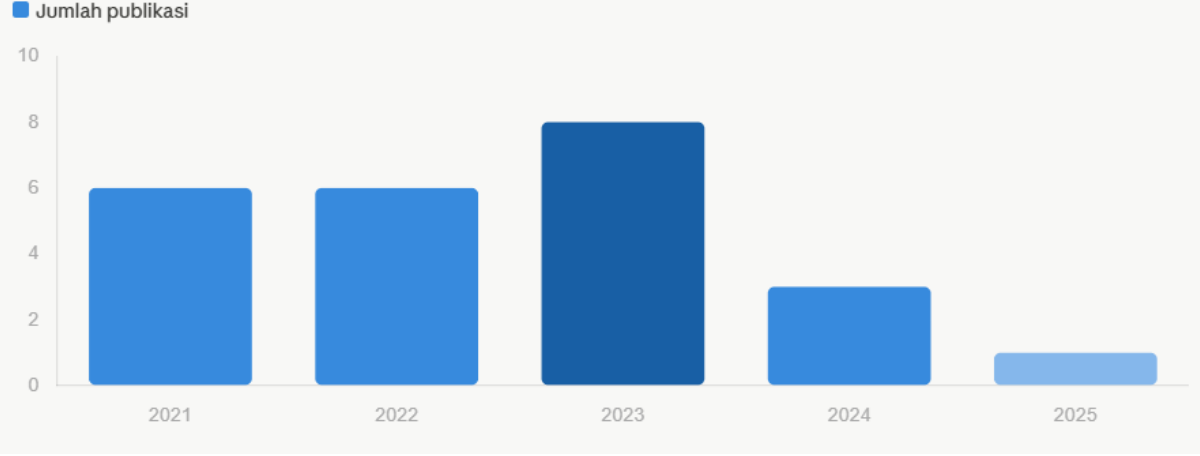
	Specialized Hospital, Addis Ababa, Ethiopia		kanker (tingkat respons 100%)	dan persepsi pasien onkologi	ekspektasi 4,24 vs. persepsi 2,82; kesenjangan rata-rata -1,42)	tertinggi; pasien perempuan, lansia, berpendidikan tinggi, dan stadium lanjut memiliki ekspektasi lebih tinggi	khususnya pada dimensi bukti fisik, jaminan, dan empati dalam layanan onkologi
6	How Sensory Marketing Affects Perceived Service Quality and Customer Satisfaction: Study in Vietnam Public Hospitals	(Tran et al., 2024)	Kuantitatif; non-convenient probability sampling; Cronbach Alpha, CFA, SEM; 619 responden; didahului studi kualitatif (n=20) dan kuantitatif awal (n=113)	Kualitas layanan yang dipersepsikan diukur melalui pendekatan Sensory Marketing (rangsangan taktil, penglihatan, penciuman, dan rasa)	Kepuasan pelanggan terhadap layanan medis dipengaruhi secara signifikan oleh rangsangan sensoris di fasilitas kesehatan publik	Stimulus sensoris (tactile, sight, smell, taste) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan; pendekatan Sensory Marketing terbukti efektif sebagai kerangka penilaian kepuasan di layanan kesehatan	Rumah sakit publik di negara berkembang dapat mengadopsi strategi Sensory Marketing sebagai pendekatan baru untuk meningkatkan kualitas pengalaman layanan dan kepuasan pasien
7	Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	(Karno, 2023)	Library research; analisis konten (content analysis); data sekunder dari berbagai literatur	Kualitas pelayanan kesehatan dikaji secara komprehensif berdasarkan ekspektasi dan kepuasan pasien sebagai tolok ukur mutu layanan	Kepuasan pasien merupakan evaluasi pascapenerimaan layanan di mana hasil yang diperoleh minimal setara dengan harapan pasien	Semakin baik kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan rumah sakit, semakin signifikan peningkatan kepuasan pasien	Rumah sakit perlu secara konsisten meningkatkan standar kualitas layanan sebagai fondasi utama dalam membangun kepuasan dan loyalitas pasien
8	Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Rumah Sakit Bhayangkara Tk III Tebing Tinggi	(Gultom, 2021)	Kuantitatif cross-sectional; uji chi-square dan regresi logistik; 67 responden pasien rawat jalan BPJS	Lima dimensi SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy) diukur dengan kepuasan pasien BPJS	Kepuasan pasien BPJS rawat jalan dipengaruhi oleh seluruh dimensi kualitas layanan secara signifikan	Seluruh dimensi memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien; reliability merupakan dimensi paling dominan (OR=58,99)	Peningkatan keandalan (reliability) layanan, seperti ketepatan prosedur dan jadwal, menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan pasien peserta BPJS
9	Impact of Service Quality on In-Patients' Satisfaction, Perceived Value, and Customer Loyalty: A Mixed-Methods Study from a Developing Country	(Preference, 2021)	Mixed- methods; kualitatif (n=5) dan kuantitatif (n=368) pasien rawat inap rumah sakit swasta Vietnam; SEM	Empat dimensi kualitas layanan: emosi, fungsi, pengaruh sosial, dan kepercayaan (trust) dikembangkan berbasis konteks layanan kesehatan swasta	Kepuasan pasien dan nilai yang dipersepsikan (perceived value) dipengaruhi sebagian besar dimensi; pengaruh sosial memiliki dampak terbesar	Pengaruh sosial merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan dan nilai yang dipersepsikan; perceived value berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien	Penyedia layanan kesehatan swasta di negara berkembang perlu berinvestasi pada social branding dan layanan digital untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis persepsi pasien

10	Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang	(Kabbani & Santoso, 2023)	Kuantitatif; uji t, uji F, uji R; kuesioner; 90 responden pasien RS Nahdlatul Ulama Jombang	Kualitas pelayanan dan fasilitas rumah sakit diukur pengaruhnya secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pasien	Kepuasan pasien dipengaruhi secara parsial oleh fasilitas ($t=2,048$) maupun kualitas pelayanan ($t=15,939$)	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien ($F=137,705$; $\text{sig}=0,000$); kualitas pelayanan memiliki pengaruh jauh lebih besar dibanding fasilitas	Manajemen rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pelayanan dibanding sekadar penyediaan fasilitas fisik untuk memaksimalkan kepuasan pasien
11	Pengaruh Kualitas Layanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Khusus Paru Karawang	(Rahim et al., 2023)	Kuantitatif; pendekatan eksplanatori; positivistik; cross-sectional; regresi linear; random sampling; 233 dari 10.486 pasien RSK Paru Karawang	Kualitas layanan diukur pengaruhnya secara parsial dan simultan terhadap loyalitas pasien rawat jalan	Kepuasan pasien sebagai variabel independen yang berpengaruh terhadap loyalitas ($R^2=0,264$; kontribusi 26,4%)	Kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien ($R^2=0,198$); kepuasan pasien berpengaruh lebih besar terhadap loyalitas dibanding kualitas layanan secara langsung	Rumah sakit perlu membangun kepuasan pasien sebagai jembatan utama menuju loyalitas jangka panjang, di samping terus meningkatkan standar kualitas layanan
12	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien (Studi pada Pasien Rawat Inap RS Ukrida Jakarta)	(Handy Winata, 2022)	Kuantitatif; SEM-PLS; kuesioner; 92 pasien rawat inap RS Ukrida Jakarta	Kualitas layanan diukur pengaruhnya terhadap citra rumah sakit, kepuasan pasien, dan loyalitas secara langsung maupun tidak langsung	Kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas dan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas secara signifikan	Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap citra rumah sakit dan kepuasan pasien, namun tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas; citra rumah sakit tidak memediasi hubungan kualitas-loyalitas	Kepuasan pasien merupakan mediator kunci antara kualitas layanan dan loyalitas; rumah sakit baru perlu menciptakan pengalaman berobat yang positif sejak kunjungan pertama pasien
13	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Lahat	(Andayani, 2022)	Kuantitatif; regresi linear berganda; uji t; dan uji F; pasien rawat inap RSUD Kabupaten Lahat	Kualitas pelayanan (X1) dan disiplin kerja karyawan (X2) sebagai variabel bebas yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap	Kepuasan pasien rawat inap RSUD dipengaruhi secara signifikan baik oleh kualitas pelayanan maupun disiplin kerja	Kualitas pelayanan ($t=2,891$) dan disiplin kerja ($t=2,980$) masing-masing berpengaruh signifikan secara parsial; keduanya juga berpengaruh secara simultan ($F=9,143$; $\text{sig}=0,000$)	Manajemen rumah sakit daerah perlu memperhatikan aspek disiplin kerja karyawan sebagai faktor yang setara pentingnya dengan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pasien rawat inap
14	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan di RSIA Kartini Padalarang	(Rawat et al., 2023)	Kuantitatif; deskriptif; uji determinasi; uji F; 154 dari 250 responden pasien RSIA Kartini Padalarang, Bandung Barat	Kualitas pelayanan rawat jalan diukur sebagai salah satu prediktor loyalitas pasien bersama kepuasan pasien	Kepuasan pasien bersama kualitas pelayanan berkontribusi 19,6% terhadap loyalitas pasien ($R^2=0,196$; $F=19,603$; $\text{sig}=0,000$)	Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien; namun, 80,4% loyalitas dipengaruhi faktor lain di luar penelitian	Rumah sakit perlu mengidentifikasi faktor-faktor lain di luar kualitas dan kepuasan yang turut membentuk loyalitas pasien, seperti reputasi, kemudahan akses, dan harga layanan
				Lima dimensi kualitas pelayanan	Kepuasan pasien	Reliability, responsiveness,	Rumah sakit perlu

15	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit "S"	(Setianingsih, 2021)	Kuantitatif asosiatif kausal; observasi langsung dan kuesioner; pasien dan keluarga pasien unit rawat inap RS "S"	diukur pengaruhnya terhadap kepuasan pasien; reliability, responsiveness, dan empathy terbukti berpengaruh signifikan	rawat inap dan empathy dipengaruhi kualitas layanan sebesar 82% ($R^2=0,82$); assurance dan tangible belum berpengaruh signifikan	sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan; assurance dan tangible belum menunjukkan pengaruh signifikan	meningkatkan sarana prasarana dan jaminan keamanan-kenyamanan (assurance dan tangible) yang masih di bawah harapan pasien
16	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat	(Khoirunnisa & Ramadhika, 2024)	Kuantitatif; survei; analisis regresi; kuesioner terstruktur; 88 pasien RSU Bina Sehat	Lima dimensi kualitas layanan (tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy) dianalisis pengaruhnya terhadap kepuasan pasien	Kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan; assurance dan empathy memiliki korelasi positif terkuat	Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; dimensi assurance dan empathy menjadi prediktor utama kepuasan di RSU Bina Sehat	Peningkatan dimensi assurance dan empathy, termasuk kompetensi tenaga kesehatan dan perhatian personal kepada pasien, perlu menjadi fokus strategi peningkatan mutu layanan
17	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Reliability, Responsiveness, dan Assurance terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah	(Herudiansyah & Suandini, 2022)	Kuantitatif asosiatif; purposive sampling; regresi linear berganda; uji F, uji t; 100 sampel pasien RS Muhammadiyah Palembang	Tiga dimensi kualitas layanan (reliability, responsiveness, assurance) diukur pengaruhnya terhadap kepuasan pasien secara simultan dan parsial	Kepuasan pasien RS Muhammadiyah dipengaruhi ketiga dimensi kualitas layanan; koefisien determinasi menunjukkan kontribusi sebesar 83,8%	Ketiga dimensi memiliki koefisien regresi positif dan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien; baik secara simultan maupun parsial; 16,2% lainnya dipengaruhi variabel lain	Rumah sakit Muhammadiyah perlu mempertahankan dan meningkatkan ketiga dimensi tersebut secara konsisten, serta mengidentifikasi variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pasien
18	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Rajawali Citra 2022	(Inap et al., 2022)	Kuantitatif; kuesioner; regresi linear berganda; uji R^2 , uji F, uji t; 32 pasien rawat inap RSU Rajawali Citra	Lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy) diukur secara keseluruhan terhadap kepuasan pasien rawat inap	Kepuasan pasien rawat jalan berhubungan signifikan dengan empat dari lima dimensi mutu pelayanan; empathy tidak menunjukkan hubungan signifikan ($p=0,18$)	Seluruh dimensi kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; semakin baik layanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pasien	Peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh pada seluruh dimensi SERVQUAL perlu dilakukan secara berkesinambungan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pasien rawat inap
19	Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	(Rajab et al., 2023)	Kuantitatif analitik; cross-sectional; probability sampling; uji chi-square; pasien rawat jalan RSU Bahtermas Tahun 2022	Lima dimensi mutu pelayanan diuji hubungannya dengan kepuasan pasien; responsiveness, tangible, dan assurance terbukti signifikan	Kepuasan pasien rawat jalan berhubungan signifikan dengan empat dari lima dimensi mutu pelayanan; empathy tidak menunjukkan hubungan signifikan ($p=0,18$)	Responsiveness ($p=0,046$), tangible ($p=0,025$), reliability ($p=0,016$), dan assurance ($p=0,015$) berhubungan signifikan dengan kepuasan; empathy tidak berhubungan signifikan	Rumah sakit perlu memperkuat dimensi daya tanggap, bukti fisik, keandalan, dan jaminan; sedangkan dimensi empati perlu dikaji ulang relevansinya dalam konteks layanan rawat jalan
	Service Quality and Customer			Kualitas layanan		Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap	Pengelola hotel perlu menerapkan strategi layanan

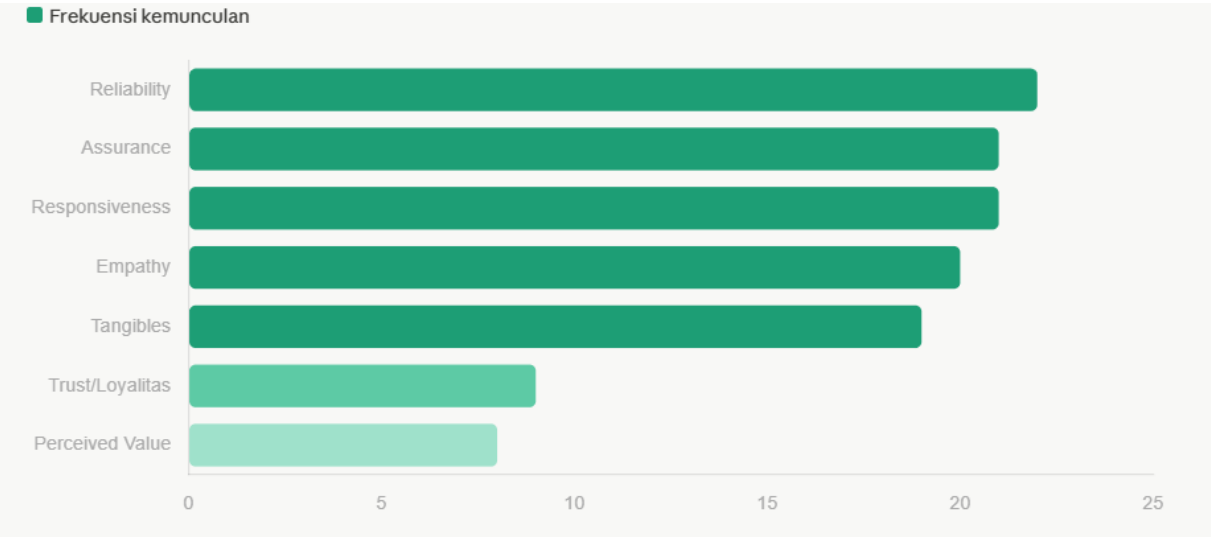
20	Loyalty: The Mediating Effect of Customer Brand Identification in the Nigerian Hospitality Industry	(Silas et al., 2022)	Kuantitatif; survei; analisis SPSS versi 23; hotel di Plateau State, Nigeria	diukur pengaruhnya terhadap identifikasi merek pelanggan dan loyalitas di industri perhotelan	Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang dipersepsikan, dimediasi oleh identifikasi merek pelanggan	identifikasi merek pelanggan dan loyalitas; memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan hotel	berorientasi pasar dan mengevaluasi kualitas layanan secara berkala untuk membangun identitas merek yang kuat dan loyalitas pelanggan jangka panjang
21	Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality, Leisure, Sport and Tourism: An Assessment of Research in Web of Science	(Shyju et al., 2023)	Analisis bibliometrik; bibliometrix R package; basis data Web of Science; mencakup publikasi dua dekade terakhir	Kualitas layanan dikaji secara bibliometrik dalam konteks pariwisata dan perhotelan; tema berkembang diidentifikasi melalui jaringan tematik	Kepuasan pelanggan dan customer satisfaction merupakan dua tema utama dalam penelitian SQCS (Service Quality and Customer Satisfaction)	Pertumbuhan penelitian SQCS terus meningkat, khususnya di sektor perhotelan; loyalitas destinasi, nilai pelanggan, pengalaman pelanggan, dan nilai emosional, dan loyalitas menjadi tema penting	Penelitian ke depan perlu memperluas cakupan ke dimensi-dimensi baru seperti pengalaman digital, nilai emosional, dan loyalitas berbasis destinasi wisata
22	Service Quality and Customer Satisfaction in the Post-Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry	(Zygiaris et al., 2022)	Kuantitatif; kerangka SERVQUAL; survei; industri perawatan kendaraan di Arab Saudi pasca-pandemi	Lima dimensi SERVQUAL (empathy, reliability, assurance, responsiveness) diukur pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan industri otomotif	Kepuasan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh kelima dimensi SERVQUAL dalam konteks pasca-pandemi	Kelima dimensi SERVQUAL berkorelasi positif dengan kepuasan pelanggan; penggunaan media sosial yang efektif turut mendukung kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pasca-pandemi	Bengkel dan industri otomotif perlu merekrut staf yang komunikatif, memberikan perhatian personal, dan memanfaatkan media sosial sebagai sarana responsif untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pasca-pandemi
23	The Mediating Role of Hospital Image: The Impact of Care Quality on Patient Satisfaction	(Alomari, 2025)	Kuantitatif; random sampling; SEM; 270 kuesioner; rumah sakit Damaskus, Suriah	Kualitas layanan (staf medis, proses prosedural, tangibility) diukur pengaruhnya terhadap kepuasan pasien dan citra rumah sakit	Kepuasan pasien dipengaruhi kualitas layanan ($\beta=0,431$) lebih besar dibandingkan biaya perawatan ($\beta=0,259$)	Citra rumah sakit memediasi sebagian hubungan antara biaya perawatan, kualitas layanan, dan kepuasan pasien; biaya perawatan lebih mempengaruhi citra rumah sakit daripada kualitas layanan	Manajemen rumah sakit perlu menyeimbangkan efisiensi biaya dengan kualitas layanan; pengurangan biaya waktu tunggu dan peningkatan durasi konsultasi terbukti meningkatkan kepuasan pasien dan citra rumah sakit
24	The Relationship Among Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: Case Study in Jordan Mafrqa Hospital	(Aladwan et al., 2021)	Kuantitatif; PLS-SEM; survei; 400 pasien; Rumah Sakit Pemerintah Mafrqa, Yordania	Kualitas layanan kesehatan yang dipersepsikan diukur pengaruhnya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit pemerintah	Kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pasien secara signifikan	Kualitas layanan berpengaruh positif langsung terhadap loyalitas pasien; kepuasan pasien memediasi hubungan kualitas layanan dengan loyalitas	Rumah sakit pemerintah perlu menginisiasi program peningkatan mutu layanan secara berkesinambungan dan memantau kualitas layanan secara rutin untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien
25	The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services	(Jonkisz & Karniej, 2022)	Meta-analisis dan systematic review; panduan PRISMA; basis data PubMed, Medline, Scopus	Metode SERVQUAL dengan lima dimensi digunakan sebagai alat penilaian kualitas layanan medis di berbagai	Persepsi pasien terhadap kualitas layanan medis secara konsisten berada di bawah ekspektasi mereka pada kelima dimensi SERVQUAL	Kesenjangan terbesar terdapat pada dimensi reliability dan tangibility; kesenjangan terkecil pada responsiveness dan metode	Metode SERVQUAL direkomendasikan sebagai instrumen standar untuk memantau dan meningkatkan kualitas layanan medis secara

	in Selected Asian Countries	Cochrane; studi terpilih total 5.903 partisipan	15 negara Asia (Iran, Pakistan, Malaysia, Korea Selatan, dll.)	di hampir seluruh studi yang dianalisis	SERVQUAL sebagai alat pengukuran mutu layanan kesehatan di Asia	berkelanjutan di berbagai institusi kesehatan, khususnya di negara-negara Asia
--	-----------------------------	---	--	---	---	--



Gambar 2. Tren Publikasi Per Tahun (2021–2025)

Berdasarkan distribusi temporal ke-25 jurnal, aktivitas publikasi menunjukkan pola pertumbuhan yang mencapai puncaknya pada tahun 2023 dengan delapan studi, kemudian mengalami penurunan pada 2024 (tiga studi) dan 2025 (satu studi). Tahun 2021 dan 2022 masing-masing menyumbang enam publikasi, yang mengindikasikan bahwa perhatian akademis terhadap kualitas pelayanan rumah sakit mengalami akselerasi pasca-pandemi COVID-19, sejalan dengan meningkatnya urgensi evaluasi mutu layanan kesehatan secara global maupun di Indonesia secara khusus.



Gambar 3. Frekuensi Kemunculan Dimensi Kualitas Pelayanan

Analisis terhadap seluruh jurnal menunjukkan bahwa dimensi *reliability* (keandalan) merupakan dimensi yang paling dominan dengan frekuensi kemunculan tertinggi (22 dari 25 studi), diikuti oleh *assurance* dan *responsiveness* (masing-masing 21 studi), *empathy* (20 studi), serta *tangibles* (19 studi). Hal ini menegaskan bahwa kerangka SERVQUAL dengan lima dimensinya tetap menjadi rujukan utama dalam pengukuran kualitas pelayanan rumah sakit. Sementara itu, variabel *trust/loyalitas* dan *perceived value* hadir sebagai dimensi pelengkap yang mulai berkembang dalam literatur terkini.

Tabel 2. Pola Penyebaran 25 Jurnal

Kategori	Jumlah studi	Rincian	Contoh penulis
Pendekatan metode			
Kuantitatif murni	20 studi	Regresi linear berganda, SEM-PLS, chi-square, ANOVA, uji t/F	Susanto et al. (2021); Herudiansyah et al. (2023); Rajab (2023)

Mixed-methods	2 studi	Kombinasi kualitatif dan kuantitatif (wawancara + survei)	Nguyen et al. (2021); Tran et al. (2025)
Systematic review / meta-analisis	2 studi	Bibliometrik, PRISMA, analisis konten literatur	Jonkisz et al. (2022); P.J et al. (2023)
Library research	1 studi	Dokumentasi dan analisis konten pustaka	Karno (2023)
Konteks geografis			
Indonesia	13 studi	Rumah sakit umum, BPJS, swasta, farmasi, rawat jalan/inap	Gultom (2021); Kabbani (2023); Rohendi et al. (2023)
Asia lainnya	8 studi	Vietnam, China, Yordania, Suriah, Pakistan, Arab Saudi, Ethiopia	Nguyen (2021); Shie (2022); AlOmari (2022)
Multi-negara / global	4 studi	Analisis lintas negara Asia, Nigeria, review global	Jonkisz (2022); Silas (2022); P.J (2023)
Fokus variabel utama			
Kualitas → Kepuasan	16 studi	Hubungan langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien	Susanto (2021); Khoirunnisa (2024); Putra (2022)
Kualitas → Loyalitas	6 studi	Mediasi kepuasan antara kualitas dan loyalitas pasien	Aladwan (2021); Rohendi (2023); Winata (2022)
Kualitas internal / staf	2 studi	ISQ terhadap kinerja perawat; disiplin kerja karyawan	Abdullah et al. (2021); Andayani (2021)
Analisis kesenjangan SERVQUAL	3 studi	Gap antara ekspektasi vs persepsi pasien	Wasihun (2024); Jonkisz (2022); Suwarno (2023)
Instrumen pengukuran			
SERVQUAL / 5 dimensi	19 studi	Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy	Mayoritas studi Indonesia dan Asia
Model adaptasi / baru	6 studi	HEALTHQUAL, CPV Healthcare, Sensory Marketing, dimensi kontekstual	Suwarno (2023); Tran (2025); Nguyen (2021)

Tabel penyebaran memperlihatkan bahwa mayoritas studi (20 dari 25) menggunakan pendekatan kuantitatif murni dengan instrumen kuesioner dan analisis regresi. Secara geografis, Indonesia mendominasi dengan 13 studi, mencerminkan tingginya perhatian peneliti domestik terhadap isu mutu pelayanan rumah sakit. Fokus variabel terbesar tertuju pada hubungan langsung antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien (16 studi), serta sebanyak 19 studi menggunakan instrumen SERVQUAL sebagai alat ukur utama, yang mengonfirmasi dominasi kerangka teoritis tersebut dalam kajian literatur bidang ini.

Pembahasan

Dimensi-Dimensi Paling Dominan dalam Menentukan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Hasil sintesis dari berbagai penelitian yang dianalisis menunjukkan bahwa dimensi *reliability* merupakan aspek yang paling konsisten dan dominan dalam menentukan kualitas pelayanan rumah sakit. Temuan Aladwan et al. (2021) menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai koefisien parsial tertinggi ($t = 4,349$) dibandingkan dimensi SERVQUAL lainnya dalam menjelaskan tingkat kepuasan pasien rawat jalan pada instalasi farmasi. Hasil tersebut mengindikasikan bahwa kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji layanan menjadi faktor utama yang memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Temuan serupa juga ditemukan dalam penelitian lain yang menunjukkan bahwa dimensi *reliability* memiliki nilai *odds ratio* tertinggi ($OR = 58,99$) dalam memprediksi kepuasan pasien peserta BPJS pada layanan rawat jalan, sehingga menempatkannya sebagai faktor yang paling kuat dibandingkan dimensi kualitas pelayanan lainnya.

Selain *reliability*, dimensi *assurance* dan *empathy* juga banyak dilaporkan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Khoirunnisa dan Ramadhika (2024) menunjukkan bahwa kedua dimensi tersebut memiliki hubungan positif yang paling kuat terhadap kepuasan pasien di RSUD Bina Sehat. Sementara itu, Abdullah et al. (2021) menemukan bahwa kombinasi dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* mampu menjelaskan sebesar 83,8% variasi kepuasan pasien. Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit tidak hanya ditentukan oleh keandalan layanan, tetapi juga oleh kemampuan tenaga

kesehatan dalam memberikan rasa aman, kepercayaan, serta perhatian yang sesuai dengan kebutuhan pasien.

Kajian lain yang menggunakan pendekatan analisis kesenjangan (*gap analysis*) menunjukkan bahwa dimensi *tangibility*, *assurance*, dan *empathy* memiliki selisih terbesar antara harapan dan persepsi pasien onkologi dengan rata-rata kesenjangan sebesar -1,42. Kondisi tersebut mengindikasikan masih adanya perbedaan yang cukup besar antara layanan yang diharapkan pasien dengan layanan yang mereka rasakan secara nyata. Oleh karena itu, perbaikan yang dilakukan secara menyeluruh pada seluruh dimensi SERVQUAL terbukti mampu meningkatkan tingkat kepuasan pasien rawat inap secara signifikan.

Temuan dari Jonkisz dan Karniej (2022) semakin memperkuat pentingnya dimensi kualitas pelayanan dalam membentuk pengalaman pasien. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa *responsiveness*, *tangibility*, *reliability*, dan *assurance* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat jalan, sedangkan dimensi *empathy* tidak menunjukkan pengaruh yang bermakna pada konteks tersebut. Hasil yang relatif serupa juga ditemukan pada penelitian lain yang memperlihatkan bahwa *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* berpengaruh kuat terhadap kepuasan pasien rawat inap, sementara *assurance* dan *tangibles* belum memberikan pengaruh yang signifikan. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa kontribusi masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat bervariasi sesuai dengan karakteristik layanan, jenis pasien, dan konteks rumah sakit yang menjadi objek penelitian.

Instrumen Pengukuran yang Paling Banyak Digunakan dalam Literatur

Hasil analisis terhadap aspek metodologis dari 25 artikel yang ditelaah menunjukkan bahwa SERVQUAL merupakan instrumen yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kualitas pelayanan rumah sakit. Dari keseluruhan studi yang dianalisis, sebanyak 19 penelitian atau sekitar 76% menggunakan instrumen tersebut sebagai alat utama untuk mengevaluasi mutu layanan. Temuan Inap et al. (2022) melalui *meta-analysis* berbasis PRISMA yang melibatkan 15 penelitian dengan total 5.903 responden dari berbagai negara di Asia menunjukkan bahwa SERVQUAL memiliki tingkat validitas yang baik pada berbagai konteks budaya. Oleh karena itu, instrumen ini direkomendasikan sebagai salah satu alat ukur standar dalam pemantauan dan evaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Hasil kajian literatur juga menunjukkan bahwa pendekatan pengukuran yang membandingkan harapan dan persepsi pasien masih dianggap sebagai metode yang paling relevan dalam menilai mutu pelayanan pada institusi kesehatan.

Meskipun SERVQUAL tetap mendominasi, perkembangan penelitian menunjukkan munculnya berbagai instrumen yang lebih adaptif terhadap perubahan kebutuhan layanan kesehatan. Karno (2023), misalnya, mengintegrasikan instrumen HEALTHQUAL yang terdiri atas 32 indikator dengan Consumer Perceived Value Healthcare yang memiliki 27 indikator untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai nilai layanan kesehatan pada era pascapandemi COVID-19. Pendekatan tersebut dinilai mampu menangkap aspek-aspek yang sebelumnya kurang terakomodasi, termasuk dimensi pemulihan psikologis pasien setelah menerima pelayanan kesehatan.

Inovasi pengukuran kualitas pelayanan juga terlihat dalam penelitian Tran et al. (2025) yang mengembangkan kerangka *Sensory Marketing* dan mengujinya menggunakan *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) serta *Structural Equation Modeling* (SEM) terhadap 619 responden. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa berbagai stimulus sensorik, seperti aspek visual, sentuhan, aroma, dan rasa, memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan pada fasilitas kesehatan publik. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman pasien tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan inti, tetapi juga oleh elemen lingkungan yang mampu membentuk persepsi dan kenyamanan selama menerima pelayanan.

Pendekatan yang lebih kontekstual juga dikembangkan oleh Kabbani dan Santoso (2023) melalui pengenalan empat dimensi baru, yaitu emosi, fungsi, pengaruh sosial, dan kepercayaan. Model tersebut dirancang untuk menyesuaikan karakteristik pasien rawat inap pada rumah sakit swasta di negara berkembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh sosial menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Temuan tersebut memperlihatkan bahwa faktor sosial dan lingkungan sekitar pasien turut berkontribusi dalam pembentukan penilaian terhadap mutu layanan kesehatan.

Sementara itu, Handy Winata (2022) mengembangkan model yang mengombinasikan variabel kualitas pelayanan dan fasilitas fisik rumah sakit dalam menjelaskan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien jauh lebih besar dibandingkan kontribusi fasilitas fisik, yang tercermin dari nilai statistik *t* sebesar 15,939 untuk kualitas pelayanan dan 2,048 untuk fasilitas. Selain itu, penggunaan metode PLS-SEM pada penelitian yang melibatkan 400 pasien di Yordania menunjukkan bahwa pendekatan SEM efektif digunakan untuk menguji hubungan yang kompleks antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan loyalitas. Temuan tersebut semakin menegaskan bahwa metode analisis berbasis model struktural memiliki keunggulan dalam menjelaskan keterkaitan antarvariabel yang bersifat multidimensional dan saling memengaruhi.

Faktor Penghambat dan Pendorong Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa faktor pendorong peningkatan kualitas pelayanan rumah sakit

tidak hanya berasal dari aspek pelayanan kepada pasien, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya. Susanto et al. (2021) menemukan bahwa disiplin kerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan nilai t sebesar 2,980, sedikit lebih tinggi dibandingkan pengaruh kualitas pelayanan yang memiliki nilai t sebesar 2,891. Selain berpengaruh secara parsial, kedua variabel tersebut juga terbukti memberikan pengaruh simultan yang signifikan terhadap kepuasan pasien ($F = 9,143$; $\text{sig} = 0,000$). Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan tidak dapat dipisahkan dari profesionalisme dan kedisiplinan tenaga kesehatan dalam menjalankan tugasnya.

Faktor internal organisasi juga berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan. Beberapa studi menunjukkan bahwa *internal service quality* memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan kerja, komitmen organisasi, serta kesejahteraan perawat. Kesejahteraan tenaga kesehatan bahkan berfungsi sebagai variabel mediasi yang menghubungkan kepuasan kerja dengan kinerja perawat. Dengan demikian, upaya menciptakan lingkungan kerja yang mendukung dan kondusif tidak hanya berdampak pada kesejahteraan karyawan, tetapi juga berkontribusi secara tidak langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan yang diterima pasien.

Literatur juga mengidentifikasi pentingnya faktor kepercayaan dan kualitas interaksi klinis sebagai pendorong kepuasan pasien. Kualitas *service encounter* yang baik terbukti mampu meningkatkan tingkat kepercayaan pasien lanjut usia yang menderita penyakit kronis, yang kemudian memperkuat hubungan dan loyalitas antara pasien dengan dokter. Temuan Wasihun et al. (2024) menunjukkan bahwa pengurangan waktu tunggu pelayanan serta peningkatan durasi konsultasi memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien sekaligus memperbaiki citra rumah sakit. Selain itu, kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien ($\beta = 0,431$) dibandingkan faktor biaya perawatan ($\beta = 0,259$), sehingga menegaskan bahwa pengalaman pelayanan tetap menjadi pertimbangan utama dalam penilaian pasien terhadap rumah sakit.

Di sisi lain, sejumlah faktor penghambat juga ditemukan dalam berbagai penelitian. Zygiaris et al. (2022) mengungkapkan bahwa lemahnya identitas merek organisasi dapat mengurangi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Meskipun penelitian tersebut dilakukan pada sektor perhotelan di Nigeria, hasilnya memiliki relevansi bagi institusi rumah sakit yang belum memiliki strategi *branding* yang kuat dan konsisten. Hambatan lain ditemukan oleh Tran et al. (2024), yang menunjukkan bahwa kurang optimalnya pemanfaatan media sosial sebagai sarana komunikasi dan respons terhadap pelanggan dapat mengurangi tingkat kepuasan pengguna layanan, terutama pada era pascapandemi yang ditandai dengan meningkatnya interaksi digital.

Selain itu, Surachman dan Gultom (2021) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pasien bukanlah satu-satunya faktor yang menentukan loyalitas pasien. Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa sekitar 80,4% loyalitas pasien dipengaruhi oleh faktor lain di luar kedua variabel tersebut, seperti kemudahan akses layanan, reputasi institusi, dan berbagai aspek pendukung lainnya. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya meningkatkan loyalitas pasien memerlukan pendekatan yang lebih komprehensif karena faktor penghambat maupun pendorong loyalitas bersifat multidimensional dan tidak dapat diselesaikan hanya dengan meningkatkan kualitas pelayanan semata.

Perkembangan Tren Penelitian Kualitas Pelayanan Rumah Sakit dalam Lima Tahun Terakhir

Distribusi temporal 25 studi dalam rentang 2021 hingga 2025 mengungkap pola perkembangan yang dinamis. Tahun 2023 menjadi puncak produktivitas dengan delapan publikasi, setelah 2021 dan 2022 masing-masing menyumbang enam studi, kemudian menurun pada 2024 (tiga studi) dan 2025 (satu studi). (Herudiansyah & Suandini, 2022) melalui analisis bibliometrik berbasis Web of Science mengonfirmasi bahwa pertumbuhan penelitian kualitas layanan terus meningkat, dengan loyalitas destinasi, nilai pelanggan, pengalaman pelanggan, dan *emotional labor* sebagai tema-tema baru yang semakin mendominasi agenda penelitian global dalam dua dekade terakhir. Tren yang paling menonjol adalah pergeseran fokus dari pengukuran kepuasan semata menuju kajian loyalitas yang dimediasi kepuasan. SEM-PLS terhadap 92 pasien rawat inap RS Ukrida Jakarta menemukan bahwa kepuasan pasien merupakan mediator kunci antara kualitas layanan dan loyalitas, sementara citra rumah sakit tidak terbukti sebagai mediator signifikan. Ini dengan menemukan bahwa kepuasan pasien berkontribusi lebih besar terhadap loyalitas ($R^2=0,264$) dibandingkan kualitas layanan secara langsung ($R^2=0,198$), menggarisbawahi pentingnya kepuasan sebagai jalur mediasi utama. Tren berikutnya adalah meningkatnya penelitian lintas konteks dan perbandingan antarnegara. Rumah sakit pemerintah (Alomari, 2025) menganalisis 15 studi dari berbagai negara Asia termasuk Iran, Pakistan, Malaysia, dan Korea Selatan, menemukan bahwa kesenjangan terbesar secara konsisten terdapat pada dimensi *reliability* dan *tangibility*. Indonesia mendominasi secara geografis dengan 13 studi, mencerminkan meningkatnya perhatian peneliti domestik terhadap evaluasi mutu layanan di tengah transformasi sistem jaminan kesehatan nasional. (Andayani, 2022) mewakili tren ini dengan mengkaji rumah sakit swasta di Jombang dan Karawang secara spesifik. Memperluas cakupan ke dimensi loyalitas dan citra institusi, mengindikasikan bahwa penelitian di Indonesia kini semakin matang secara metodologis dan semakin berorientasi pada implikasi manajerial jangka panjang bagi pengelolaan rumah sakit.

KESIMPULAN

Kajian *systematic literature review* terhadap 25 studi (2021–2025) membuktikan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pasien. Dimensi *reliability* secara konsisten menjadi prediktor terkuat, diikuti *assurance*, *responsiveness*, *empathy*, dan *tangibles* dalam kerangka *SERVQUAL* yang mendominasi 76% studi. Kepuasan pasien terbukti sebagai mediator kunci antara kualitas layanan dan loyalitas, sementara faktor internal seperti disiplin kerja dan *internal service quality* turut berkontribusi signifikan. Secara implikasi, rumah sakit perlu memprioritaskan peningkatan *reliability* dan *assurance* sebagai fondasi mutu layanan. Limitasi kajian ini mencakup dominasi metode kuantitatif, keterbatasan geografis pada konteks Indonesia dan Asia, serta minimnya studi longitudinal yang membatasi generalisasi temuan lintas sistem kesehatan. Rumah sakit disarankan mengadopsi evaluasi mutu layanan berbasis *SERVQUAL* secara berkala, memperkuat *internal service quality* melalui peningkatan kesejahteraan tenaga kesehatan, serta memanfaatkan media sosial sebagai sarana responsif peningkatan kepuasan pasien. Strategi *branding* institusional perlu dikembangkan untuk memperkuat loyalitas jangka panjang. Bagi penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan desain *longitudinal* dan *mixed-methods* yang lebih komprehensif, memperluas cakupan geografis ke luar Asia, serta mengeksplorasi variabel-variabel kontemporer seperti *digital patient experience*, *sensory marketing*, *perceived value*, dan *emotional labor* sebagai dimensi pengukuran kualitas layanan kesehatan yang semakin relevan di era pascapandemi.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. I., Ivascu, L., & Riaz, A. (2021). *Effects of internal service quality on nurses' job satisfaction, commitment and performance: Mediating role of employee*. *April 2020*, 607–619. <https://doi.org/10.1002/nop2.665>
- Agustina, D. (2023). *Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit*. 1(3), 64–70.
- Aladwan, M. A., Salleh, H. S., Anuar, M. M., & Almomani, I. (2021). *The Relationship among Service Quality, Patient Satisfaction and Patient Loyalty: Case Study in Jordan Mafrq Hospital*. 5(April), 27–40.
- Ali, J., Jusoh, A., Idris, N., & Nor, K. M. (2023). Healthcare service quality and patient satisfaction: a conceptual framework. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 41(2), 608–627. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-04-2022-0136>
- Alomari, F. (2025). *The mediating role of hospital image: The impact of care cost and service quality on patient satisfaction*. 06(01), 1–16.
- AlOmari, F., & A. Hamid, A. B. (2022). Strategies to improve patient loyalty and medication adherence in Syrian healthcare setting: The mediating role of patient satisfaction. *PLOS ONE*, 17(11), 1–27. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0272057>
- Andayani, M. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit umum daerah kabupaten labat*.
- Beyene, M. G., Zemedu, T. G., Gebregiorgis, A. H., Ruano, A. L., & Bailey, P. E. (2021). *Cesarean delivery rates, hospital readiness and quality of clinical management in Ethiopia: national results from two cross-sectional emergency obstetric and newborn care assessments*. 9, 1–11.
- Buabbas, A. J., Mohammad, T., Ayed, A. K., Mallah, H., Shawaf, H. Al, & Khalfan, A. M. (2021). *Evaluating the success of the tele-pathology system in governmental hospitals in Kuwait: an explanatory sequential mixed methods design*. 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12911-021-01567-x>
- Culture, S. (2025). *International Journal of Economics, Accounting, and Management Impact of Risk Management, Safety Culture, and Service Quality on Patient Satisfaction*. 1(6), 358–365.
- Darzi, M. A., Islam, S. B., Khursheed, S. O., & Bhat, S. A. (2026). *Service quality in the healthcare sector: a systematic review and meta-analysis*. 21(1), 13–29. <https://doi.org/10.1108/LBSJMR-06-2022-0025>
- Endeshaw, B. (2026). *Healthcare service quality- measurement models: a review*. *April*. <https://doi.org/10.1108/JHR-07-2019-0152>
- Fachrurrozi, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Strategi peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit: Systematic literature review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kedokteran*, 2(1), 123–134.
- Farrokhi, P., Bagherzadeh, R., Zozani, M. A., & Zarei, E. (2023). Assessing the quality of hospital outpatient services in Iran: a systematic review and meta-analysis. *BMC Health Services Research*, 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913-023-09506-4>
- Ferreira, D. C., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*.
- Gile, P. P., Klundert, J. Van De, & Samardzic, M. B. (2022). Human resource management in Ethiopian public hospitals. *BMC Health Services Research*, 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-08046-7>
- Gultom, R. J. (2021). *Hubungan Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Dengan Kepuasan Pasien Bpjs Di Rumah Sakit Bhayangkara Tk Iii Tebing Tinggi*. 7(2), 1281–1298.
- Handy Winata. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pasien yang Dimediasi oleh Citra Rumah Sakit dan Kepuasan Pasien*. 6(2), 120–127.

- Herudiansyah, G., & Suandini, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Reliability, Responsiveness Dan Assurance Terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit Muhammadiyah*.
- Hussein, M., Pavlova, M., Ghalwash, M., & Groot, W. (2021). The impact of hospital accreditation on the quality of healthcare: a systematic literature review. *BMC Health Services Research*, 21(1), 1–12. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07097-6>
- Inap, R., Rumah, D. I., Umum, S., & Citra, R. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum rajawali citra 2022*. 7(2).
- Jonkisz, A., & Karniej, P. (2022). *The Servqual Method as an Assessment Tool of the Quality of Medical Services in Selected Asian Countries*. 1–15.
- Kabbani, R., & Santoso, R. P. (2023). *Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Nahdlatul Ulama Jombang*. 5, 236–240.
- Karno, D. (2023). *Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit*. 1(2), 22–32.
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat*. 4(2), 727–735.
- Novitasari, D. (2022). *Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality ?* 01(01), 29–36.
- Pantih, S., Natsir, S., & Adda, H. W. (2021). *Optimization of Public Services of State Civil Services in Human Resource Management Perspective in Poso Regional Public Hospital (RSUD)*. 959–965.
- Parantri, A. (2023). *Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit : Systematic Literature Review*. 2(1).
- Preference, P. (2021). *Impact of Service Quality on In-Patients ' Satisfaction , Perceived Value , and Customer Loyalty : A Mixed-Methods Study from a Developing Country*. <https://doi.org/10.2147/PPA.S333586>
- Puthanveetil, B. A., Vijayan, S., Raj, A., & MP, S. (2020). TQM implementation practices and performance outcome of Indian hospitals: exploratory findings. *The TQM Journal*, 33(6), 1325–1346. <https://doi.org/10.1108/TQM-07-2020-0171>
- Rahim, A. H., Manajemen, M., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Khusus Paru Karawang*. 3, 9151–9164.
- Rajab, M. Al, Andilah, S., Studi, P., Rumah, A., Stikes, S., & Ibu, P. (2023). *Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan*. 18(1), 73–86.
- Rawat, P., Di, J., Kartini, R., Surachman, S. S., & Agustina, F. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas*. 6(2), 421–429.
- Rodrigues, N. J. P. (2023). *Public – Private Partnerships Model Applied to Hospitals — A*. 1– 15.
- Setianingsih, A. (2021). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT “S.”* 4(1), 22–27.
- Shie, A., Huang, Y., Li, G., Lyu, W., Yang, M., & Dai, Y. (2022). *Exploring the Relationship Between Hospital Service Quality , Patient Trust , and Loyalty From a Service Encounter Perspective in Elderly With Chronic Diseases*. 10(May). <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.876266>
- Shyju, P. J., Singh, K., Kokkranikal, J., Bharadwaj, R., & Antony, J. (2023). Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality , Leisure , Sport and Tourism : An Assessment of Research in Web of Science Service Quality and Customer Satisfaction in Hospitality , *Journal of Quality Assurance in Hospitality & Tourism*, 24(1), 24–50. <https://doi.org/10.1080/1528008X.2021.2012735>
- Silas, G., Dung, G. P., & Bagobiri, E. (2022). *Service Quality and Customer Loyalty : The Mediating Effect of Customer Brand Identification in the Nigerian Hospitality Industry*. 3(1), 38–51.
- Sinyiza, F. W., Kaseka, P. U., Rodgers, M., Chisale, O., Chibatata, C. S., Mbakaya, B. C., Kamudumuli, P. S., Shu, T., Wu, J., & Kayira, A. B. (2022). Patient satisfaction with health care at a tertiary hospital in Northern Malawi : results from a triangulated cross - sectional study. *BMC Health Services Research*, 1–9. <https://doi.org/10.1186/s12913- 022-08087-y>
- Siregar, R. M. (2023). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sipirok Kabupaten Tapanuli Selatan*. 6(6), 1193–1199.
- Susanto, F. X. H., Simbolon, N. I., & Monica, E. (2021). *Analisis Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Instalasi Farmasi Rumah Sakit Universitas Muhammadiyah Malang Analysis of the Relationship between Service Quality and Patient Satisfaction in Outpatient Pharmacy Installation at the University of Muhammadiyah Malang Hospital*. 18(01), 10–20.
- Suwarno, B., Rizal, S., Ginting, C. N., Girsang, E., Alamsyah, B., & Siregar, R. T. (2023). *Analysis of Post-COVID-19 Hospital Service Quality : A Study Based on Patient Perceptions*. 9(2), 22–31. <https://doi.org/10.11648/j.ebm.20230902.11>

- Takruri, A., Radwan, M., Jabari, C. El, Nawajah, I., & Hassan, S. (2023). *Experiences of Palestinian patients with hospital services : a mixed- - methods study*. 1–10. <https://doi.org/10.1136/bmjoc-2022-002118>
- Titilayo, O., Oyewole, O., Chidera, A., & Omosuzi, M. (2023). *Perception and level of satisfaction with the quality of antenatal care services among pregnant women attending antenatal clinic at plateau state specialist hospital , Jos , Nigeria*. 23(3).
- Tran, V. A., Tran, Q. N., Doan, H. M., & La, G. L. (2024). *How sensory marketing affects perceived service quality and customer satisfaction : study in Vietnam*. <https://doi.org/10.1108/JHOM-03-2024-0125>
- Ungaro, V., Pietro, L. Di, & Mugion, R. G. (2026). *A systematic literature review on transformative practices and well-being outcomes in healthcare service*. 34(3), 432–463. <https://doi.org/10.1108/JSTP-03-2023-0071>
- Wasihun, G. A., Addise, M., Nega, A., Kifle, A., Taye, G., & Gebrekidan, A. Y. (2024). *Gap analysis of service quality and associated factors at the oncology center of Tikur Anbessa Specialized Hospital, Addis Ababa , Ethiopia , 2022 : a cross- - sectional study*. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2023-078239>
- Windasari, N. A., Azhari, N. P. D. A., & Putra, I. F. (2023). Assessing consumer preferences on halal service: the emergence of Sharia hospitals for Muslim consumer. *Journal of Islamic Marketing*, 15(1), 22–41. <https://doi.org/10.1108/JIMA-07-2022-0192>
- Wu, D. C., Zhao, X., & Wu, J. (2023). Online physician-patient interaction and patient satisfaction: empirical study of the internet hospital service. *Journal of Medical Internet Research*, 25, e39089.
- Zygiaris, S., Hameed, Z., Alsubaie, M. A., & Rehman, S. U. (2022). *Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World : A Study of Saudi Auto Care Industry*. 13(March), 1–9. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>