



ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN, KEPUASAN PASIEN, DAN MUTU PELAYANAN RUMAH SAKIT: KAJIAN LITERATUR

Lina Kurniati

Dosen STIE Pangeran Antasari

e-mail: arnururar@gmail.com

Diterima: 8/7/2026; Direvisi: 28/7/2026; Diterbitkan: 3/8/2026

ABSTRAK

Kualitas pelayanan merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan rumah sakit dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu dan berorientasi pada kebutuhan pasien. Perkembangan sistem pelayanan kesehatan serta meningkatnya ekspektasi masyarakat menuntut rumah sakit untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna mencapai kepuasan pasien dan mempertahankan daya saing organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, pasien, dan rumah sakit berdasarkan hasil penelitian yang telah dipublikasikan. Metode yang digunakan adalah kajian literatur (*literature review*) dengan menelaah 30 artikel ilmiah, *systematic literature review*, dan penelitian empiris yang diterbitkan pada periode 2021–2026 melalui beberapa basis data ilmiah. Analisis dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tahapan identifikasi, seleksi, evaluasi, dan sintesis literatur yang relevan. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang konsisten dengan kepuasan pasien. Dimensi *SERVQUAL* yang meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*) menjadi faktor penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Kualitas pelayanan juga berkontribusi terhadap loyalitas pasien, citra positif rumah sakit, dan keberlanjutan organisasi pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, penerapan pelayanan berpusat pada pasien dan evaluasi mutu berkelanjutan menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit, Kepuasan Pasien, Kajian Literatur, SERVQUAL*

ABSTRACT

Service quality is one of the critical factors determining the success of hospitals in delivering high-quality healthcare services that meet patient needs and expectations. The continuous development of healthcare systems and increasing public demands require hospitals to improve their service quality to achieve patient satisfaction, enhance competitiveness, and maintain organizational sustainability. This study aims to analyze the relationship between service quality, patients, and hospitals based on findings from previously published studies. The research employed a literature review method by analyzing 30 scientific articles, systematic literature reviews, and empirical studies published between 2021 and 2026 and retrieved from various scientific databases. The data were analyzed using a qualitative descriptive approach through the stages of identification, selection, evaluation, and synthesis of relevant literature. The results indicate that service quality consistently influences patient satisfaction. The synthesized findings demonstrate that the *SERVQUAL* dimensions, including reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, play significant roles in shaping patients' perceptions of hospital service quality. Furthermore, effective service quality management

contributes to increased patient loyalty, improved hospital image, and long-term sustainability of healthcare organizations. Therefore, implementing patient-centered services and conducting continuous quality improvement evaluations are essential strategies for enhancing the overall quality of hospital healthcare services.

Keywords: *Service Quality, Hospital, Patient Satisfaction, Literature Review, SERVQUAL*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memiliki peran penting dalam menyelenggarakan pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif kepada masyarakat. Dalam perkembangan sistem pelayanan kesehatan modern, rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya berorientasi pada keberhasilan tindakan medis, tetapi juga pada pengalaman dan kepuasan pasien selama menerima layanan. Peningkatan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang bermutu mendorong rumah sakit untuk terus melakukan perbaikan kualitas layanan agar mampu memenuhi harapan pasien secara optimal. Perubahan sistem pelayanan kesehatan, persaingan antar rumah sakit, serta meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap hak memperoleh pelayanan yang berkualitas menjadikan mutu pelayanan sebagai salah satu indikator utama dalam menilai kinerja rumah sakit (Wulandari et al., 2021; Bradács et al., 2025).

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang menggambarkan kemampuan rumah sakit dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien melalui pelayanan yang profesional, aman, efektif, dan berorientasi pada pasien. Salah satu teori yang paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibentuk oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengevaluasi kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima sehingga banyak diterapkan dalam penelitian mengenai mutu pelayanan rumah sakit (Maulana et al., 2026; Alfatafta et al., 2025). Oleh karena itu, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kelengkapan fasilitas atau kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga dari kemampuan rumah sakit memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi pasien.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien. Hasil kajian sistematis yang dilakukan oleh Prakoeswa et al. (2022) menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian lain juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan administrasi, kemudahan prosedur, komunikasi tenaga kesehatan, dan kecepatan pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi pengalaman pasien selama memperoleh layanan kesehatan (Marpaung & Chalidyanto, 2025; Indahwati et al., 2023). Selain meningkatkan kepuasan, kualitas pelayanan yang baik juga berpengaruh terhadap kepercayaan pasien, citra positif rumah sakit, serta kecenderungan pasien untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain (Kurnia et al., 2026; Fikri et al., 2026).

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan karena mencerminkan kesesuaian antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Penilaian kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pengobatan, tetapi juga oleh kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan, kenyamanan lingkungan rumah sakit, kemudahan administrasi, waktu tunggu pelayanan, serta kejelasan informasi yang diberikan selama proses

pelayanan berlangsung. Berbagai penelitian melaporkan bahwa dimensi-dimensi kualitas pelayanan tersebut memberikan kontribusi yang berbeda terhadap tingkat kepuasan pasien sesuai dengan karakteristik rumah sakit dan pasien (Basir & Wahyono, 2023; Cahyo et al., 2025). Temuan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan secara komprehensif agar mampu mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih memerlukan perbaikan.

Meskipun hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien telah banyak diteliti, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada rumah sakit tertentu, jenis pelayanan tertentu, atau hanya menguji pengaruh masing-masing dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Penelitian terdahulu juga lebih banyak menggunakan pendekatan empiris pada lokasi penelitian yang berbeda sehingga menghasilkan temuan yang beragam mengenai faktor-faktor dominan yang memengaruhi kepuasan pasien. Keterbatasan tersebut menyebabkan pemahaman mengenai pola hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien secara lebih luas masih belum sepenuhnya tergambarkan, terutama ketika dikaitkan dengan perkembangan kebutuhan pasien, perubahan sistem pelayanan, serta integrasi teknologi kesehatan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang tidak hanya mengidentifikasi pengaruh masing-masing dimensi pelayanan, tetapi juga mensintesis berbagai temuan penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Selain itu, belum banyak kajian yang secara komprehensif mengintegrasikan berbagai hasil penelitian terbaru mengenai perkembangan kualitas pelayanan rumah sakit dalam konteks perubahan sistem pelayanan kesehatan dan kebutuhan pasien yang terus berkembang (Parantri et al., 2023; Noer, 2026).

Perkembangan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan semakin memperluas ruang lingkup kualitas pelayanan rumah sakit. Digitalisasi pendaftaran pasien, sistem antrean elektronik, rekam medis elektronik, telemedicine, hingga pemanfaatan media digital sebagai sarana komunikasi telah mengubah ekspektasi pasien terhadap mutu pelayanan rumah sakit. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak lagi hanya dipengaruhi oleh dimensi pelayanan konvensional, tetapi juga oleh kemudahan akses layanan, kecepatan proses pelayanan, keamanan informasi, dan pengalaman pasien secara menyeluruh (Noer, 2026; Fikri et al., 2026; Alfatafta et al., 2025). Namun, kajian mengenai kualitas pelayanan berbasis transformasi digital masih perlu dikaji lebih lanjut karena perubahan teknologi menghadirkan aspek baru dalam evaluasi mutu pelayanan yang tidak sepenuhnya tercakup dalam pengukuran kualitas pelayanan konvensional. Dengan demikian, sintesis literatur menjadi penting untuk melihat bagaimana konsep kualitas pelayanan berkembang dari pendekatan berbasis fasilitas dan interaksi langsung menuju pelayanan yang lebih adaptif terhadap kebutuhan pasien modern.

Berdasarkan uraian tersebut, artikel ini disusun dalam bentuk kajian literatur untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, pasien, dan rumah sakit berdasarkan berbagai hasil penelitian ilmiah terbaru. Kontribusi kajian ini terletak pada upaya mengintegrasikan berbagai temuan penelitian periode 2021–2026 dengan menghubungkan perspektif SERVQUAL, kepuasan pasien, loyalitas pasien, serta perkembangan transformasi digital dalam pelayanan kesehatan. Berbeda dengan penelitian sebelumnya yang umumnya berfokus pada satu lokasi atau satu dimensi pelayanan tertentu, kajian ini memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang membentuk kualitas pelayanan rumah sakit dalam konteks pelayanan kesehatan modern. Hasil kajian ini diharapkan dapat memperkaya pengembangan ilmu manajemen pelayanan kesehatan sekaligus menjadi bahan

pertimbangan bagi rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka (*literature review*) untuk menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan, pasien, dan rumah sakit berdasarkan berbagai sumber literatur yang relevan. Penelusuran literatur dilakukan secara sistematis melalui database Google Scholar, PubMed, dan Crossref dengan menggunakan kata kunci "*service quality*", "*patient satisfaction*", "*hospital*", "*healthcare quality*", "kualitas pelayanan", "kepuasan pasien", dan "rumah sakit", baik secara tunggal maupun kombinasi menggunakan operator Boolean (AND dan OR). Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: (1) artikel ilmiah yang dipublikasikan pada periode 2021–2026, (2) artikel tersedia dalam bentuk teks lengkap (*full text*), (3) artikel berasal dari jurnal nasional maupun internasional yang melalui proses *peer review*, serta (4) artikel yang secara langsung membahas kualitas pelayanan, kepuasan pasien, mutu pelayanan rumah sakit, atau faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pasien dalam memperoleh layanan kesehatan. Pemilihan artikel didasarkan pada kesesuaian topik, kualitas sumber, keterbaruan publikasi, serta kontribusi artikel dalam menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Sementara itu, artikel yang tidak sesuai dengan fokus kajian, berupa prosiding, editorial, abstrak konferensi, publikasi tanpa proses *peer review*, serta artikel yang tidak menyediakan informasi yang memadai terkait variabel penelitian dikeluarkan dari proses seleksi. Penerapan kriteria tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa literatur yang dianalisis memiliki relevansi akademik dan mampu memberikan dasar empiris yang kuat dalam menjawab tujuan penelitian.

Proses seleksi literatur dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu identifikasi artikel berdasarkan kata kunci, penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, serta penelaahan artikel secara penuh (*full-text review*) berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Pada tahap akhir seleksi, artikel yang memiliki kesesuaian paling tinggi dengan fokus penelitian dipilih sebagai bahan sintesis sehingga diperoleh 30 artikel ilmiah yang digunakan dalam kajian ini. Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui proses membaca secara kritis, mengidentifikasi informasi penting, mengelompokkan temuan berdasarkan tema, serta membandingkan hasil penelitian dari berbagai sumber. Tahapan analisis diarahkan untuk menemukan pola hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan implikasinya terhadap pengelolaan mutu rumah sakit. Selanjutnya, hasil penelitian dari berbagai literatur disintesis dengan memperhatikan persamaan, perbedaan, serta kecenderungan temuan sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Karakteristik literatur yang digunakan dalam kajian ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai sumber-sumber penelitian yang menjadi dasar analisis. Penyajian karakteristik tersebut bertujuan menunjukkan bahwa literatur yang dipilih memiliki relevansi dengan topik kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan pelayanan rumah sakit. Selain itu, karakteristik literatur juga memperlihatkan keberagaman desain penelitian sehingga hasil kajian

memiliki dasar ilmiah yang lebih komprehensif. Ringkasan karakteristik artikel yang dianalisis disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Literatur yang Dikaji

Aspek	Hasil Sintesis
Jumlah artikel yang dikaji	30 artikel ilmiah
Rentang tahun publikasi	2021–2026
Jenis publikasi	Artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional
Desain penelitian	Cross-sectional, systematic literature review, literature review, bibliometric analysis, studi kuantitatif
Database/sumber publikasi	Scopus, PubMed, DOAJ, Google Scholar, dan jurnal nasional terakreditasi
Lokasi penelitian	Indonesia, Malaysia, India, Romania, Yordania, dan beberapa negara lainnya
Topik utama	Kualitas pelayanan rumah sakit, SERVQUAL, kepuasan pasien, loyalitas pasien, pengalaman pasien, kualitas administrasi, manajemen antrean, dan <i>electronic word of mouth</i>
Variabel yang paling banyak dikaji	Service quality, patient satisfaction, patient loyalty, patient experience, revisit intention, perceived value
Model/teori yang dominan	SERVQUAL (Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy)
Tujuan sintesis	Menganalisis hubungan kualitas pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien serta implikasinya bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan.

Berdasarkan Tabel 1, artikel yang dianalisis berasal dari berbagai jurnal ilmiah nasional dan internasional yang diterbitkan pada periode 2021–2026. Seluruh literatur dipilih karena memiliki relevansi dengan topik kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan pelayanan rumah sakit sesuai dengan tujuan kajian. Variasi metode penelitian dan fokus pembahasan memberikan sudut pandang yang lebih komprehensif dalam memahami perkembangan penelitian pada bidang tersebut. Oleh karena itu, karakteristik literatur yang disajikan menjadi landasan dalam proses analisis dan sintesis pada penelitian ini.

Setelah karakteristik literatur diidentifikasi, tahap berikutnya adalah menyusun sintesis hasil penelitian untuk memperoleh gambaran mengenai kecenderungan temuan dari berbagai artikel yang dianalisis. Sintesis ini dilakukan dengan membandingkan fokus penelitian dan hasil utama dari setiap artikel sehingga dapat diketahui pola hubungan antarvariabel yang dikaji. Penyajian hasil sintesis memudahkan proses identifikasi persamaan maupun perbedaan temuan antarpenelitian. Ringkasan hasil sintesis tersebut disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Sintesis Hasil Kajian Literatur mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit

No.	Penulis (Tahun)	Metode	Objek/Sampel	Fokus Penelitian	Temuan Utama
1	Wulandari et al. (2021)	Cross-sectional	Pasien rumah sakit publik di Indonesia	Kualitas pelayanan dan	Kualitas pelayanan berhubungan

				kepuasan pasien	signifikan dengan kepuasan pasien di rumah sakit publik Indonesia.
2	Rahim et al. (2021)	Cross-sectional (SERVQUAL)	Pasien rumah sakit publik Malaysia	Evaluasi kualitas pelayanan	SERVQUAL efektif mengukur kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
3	Rahim et al. (2021)	Machine learning & sentiment analysis	Ulasan Facebook pasien rumah sakit Malaysia	Persepsi kualitas pelayanan	Analisis sentimen media sosial dapat dimanfaatkan sebagai evaluasi mutu pelayanan rumah sakit.
4	Prakoeswa et al. (2022)	Systematic literature review	Artikel tentang rumah sakit di Indonesia	Kepuasan dan loyalitas pasien	Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.
5	Singh et al. (2022)	Cross-sectional	Pasien rumah sakit tersier di India	Faktor pemilihan rumah sakit	Kualitas pelayanan, reputasi rumah sakit, dan kompetensi tenaga kesehatan memengaruhi keputusan pasien memilih rumah sakit.
6	Basir & Wahyono (2023)	Systematic literature review	Artikel tentang pelayanan rawat inap	Determinan kepuasan pasien	Keandalan pelayanan, komunikasi, fasilitas, dan kompetensi tenaga kesehatan menjadi determinan utama kepuasan pasien.
7	Parantri et al. (2023)	Systematic literature review	Artikel manajemen rumah sakit	Faktor kepuasan pasien	Kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam

					meningkatkan kepuasan pasien.
8	Indahwati et al. (2023)	Kuantitatif	Pasien rawat jalan BPJS RS Hermina Palembang	Pelayanan administrasi dan kepercayaan	Kualitas pelayanan administrasi dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.
9	Tobing et al. (2023)	Cross-sectional	Pasien rawat inap BPJS	Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	Terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien BPJS.
10	Kismanto & Murtopo (2023)	Kuantitatif	Pasien rawat inap RSUD Karanganyar	Faktor kualitas pelayanan	Kecepatan pelayanan, fasilitas, dan komunikasi menjadi faktor penting pembentuk kepuasan pasien.
11	Wulandari et al. (2024)	Systematic literature review	Artikel klinik dan rumah sakit	Kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas	Kepuasan pasien memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien.
12	Wahyuni et al. (2024)	Kuantitatif	Pasien rumah sakit swasta	Pengaruh kualitas pelayanan	Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien.
13	Pratama et al. (2024)	Kuantitatif	Pasien rumah sakit	Kualitas pelayanan, fasilitas kesehatan, dan kepuasan pasien	Kualitas pelayanan dan fasilitas kesehatan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
14	Marpaung & Chalidyanto (2025)	Systematic literature review	Artikel pelayanan administrasi rumah sakit	Pelayanan administrasi dan kepuasan pasien	Efektivitas pelayanan administrasi meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan.

15	Bas & Syahria (2025)	Literature review	Artikel mengenai SERVQUAL	Persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan	Implementasi SERVQUAL membentuk persepsi positif pasien terhadap mutu rumah sakit.
16	Rahmatia et al. (2025)	Cross-sectional (SERVQUAL)	Pasien rawat inap	Kualitas pelayanan rawat inap	Kelima dimensi SERVQUAL berpengaruh terhadap kepuasan pasien.
17	Arini et al. (2025)	Kuantitatif	Pasien pelayanan kesehatan	Indikator SERVQUAL	Semua dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
18	Alfatafta et al. (2025)	Cross-sectional	Pasien prostetik dan ortotik	Kualitas pelayanan dan pengalaman pasien	Pengalaman pasien meningkat melalui implementasi kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL.
19	Cahyo et al. (2025)	Cross-sectional	Pasien rumah sakit	Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan pasien	Kualitas pelayanan berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pasien.
20	Bradács et al. (2025)	Cross-sectional	Pasien rumah sakit di Romania	Kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit	Komunikasi, empati, dan mutu pelayanan menjadi penentu utama kepuasan pasien.
21	Cai et al. (2025)	Cross-sectional	Pasien rawat inap	Lama rawat inap dan kepuasan pasien	Pengalaman pelayanan dan kualitas komunikasi memengaruhi kepuasan pasien.
22	Noviyani & Viwattanakulvanid (2025)	Kuantitatif	Pengguna layanan kesehatan di Indonesia	Service quality, perceived value, dan	Kualitas pelayanan meningkatkan perceived value,

				revisit intention	kepuasan, dan niat berkunjung kembali.
23	Putri et al. (2025)	Kuantitatif	Pasien layanan kesehatan	Revisit intention dan word of mouth	Kepuasan pasien memediasi hubungan kualitas pelayanan dengan niat kembali dan rekomendasi positif.
24	Divya et al. (2025)	PRISMA systematic review	Artikel internasional	Kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas	Peningkatan kualitas pelayanan berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. SERVQUAL dan QFD membantu menentukan prioritas peningkatan mutu pelayanan.
25	Kristianti & Sriwijaya (2025)	Evaluatif (SERVQUAL–QFD)	Rumah sakit	Evaluasi mutu pelayanan	Empati, keselamatan pasien, dan kualitas pelayanan membentuk persepsi positif pasien. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang meningkatkan kepuasan pasien dan daya saing rumah sakit.
26	Almadana et al. (2025)	Empiris	Pasien rumah sakit	Persepsi kualitas rumah sakit	SERVQUAL berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kinerja
27	Kurnia et al. (2026)	Literature review	Artikel pelayanan rumah sakit	Rumah sakit sebagai produk jasa	
28	Maulana et al. (2026)	Systematic literature review	Artikel tentang service quality	Faktor-faktor yang memengaruhi service quality	

29	Noer (2026)	Systematic literature review & bibliometric analysis	Artikel tentang manajemen antrean	Manajemen antrean dan kualitas pelayanan	organisasi kesehatan. Pengelolaan antrean yang efektif meningkatkan persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.
30	Fikri et al. (2026)	Systematic literature review & bibliometric analysis	Artikel tentang e-WOM	Electronic word of mouth dan kepuasan pasien	Kepuasan pasien mendorong terbentuknya <i>electronic word of mouth</i> positif yang memperkuat citra rumah sakit.

Berdasarkan Tabel 2, hasil sintesis menunjukkan adanya kecenderungan temuan yang saling mendukung mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam pelayanan rumah sakit. Meskipun dilakukan pada konteks, lokasi, dan desain penelitian yang berbeda, sebagian besar penelitian menunjukkan arah temuan yang konsisten. Kondisi tersebut memperkuat bahwa kualitas pelayanan merupakan aspek yang berperan penting dalam membentuk persepsi dan kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Hasil sintesis ini selanjutnya menjadi dasar dalam pembahasan mengenai hubungan kualitas pelayanan, pasien, dan rumah sakit secara lebih mendalam.

Pembahasan

Berdasarkan hasil kajian literatur, kualitas pelayanan merupakan faktor fundamental yang menentukan keberhasilan rumah sakit dalam menyelenggarakan pelayanan kesehatan yang berorientasi pada kebutuhan pasien. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan fasilitas fisik dan kompetensi tenaga kesehatan, tetapi juga mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, aman, dan berpusat pada pasien. Perspektif tersebut sejalan dengan teori SERVQUAL yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dibentuk oleh lima dimensi utama, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang menjadi dasar dalam menilai kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima. Penelitian Rahmatia et al. (2025) dan Arini et al. (2025) membuktikan bahwa kelima dimensi SERVQUAL memberikan kontribusi yang signifikan terhadap persepsi pasien mengenai mutu pelayanan rumah sakit, sehingga peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara menyeluruh pada setiap dimensi tersebut. Meskipun demikian, tingkat kontribusi masing-masing dimensi SERVQUAL tidak selalu menunjukkan pola yang sama pada setiap rumah sakit. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bersifat kontekstual karena dipengaruhi oleh karakteristik pasien, jenis layanan, budaya organisasi, serta kondisi fasilitas kesehatan yang menjadi lokasi penelitian.

Hasil kajian juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tidak dapat dimaknai hanya sebagai keberhasilan rumah sakit dalam memberikan tindakan medis, melainkan juga sebagai

kemampuan menciptakan pengalaman pelayanan yang positif selama pasien menjalani proses perawatan. Pengalaman tersebut terbentuk melalui berbagai aspek, seperti kemudahan prosedur administrasi, ketepatan waktu pelayanan, efektivitas komunikasi tenaga kesehatan, kenyamanan lingkungan rumah sakit, hingga kemampuan petugas memberikan rasa aman kepada pasien. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang melibatkan aspek teknis maupun aspek fungsional pelayanan kesehatan. Hasil tersebut selaras dengan penelitian Bas dan Syahria (2025) yang menyatakan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan dipengaruhi oleh pemenuhan setiap dimensi SERVQUAL secara terpadu. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Rahim et al. (2021), Almadana et al. (2025), dan Singh et al. (2022) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten mampu meningkatkan kepercayaan pasien terhadap rumah sakit, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan akan menurunkan penilaian pasien terhadap mutu layanan. Namun, terdapat variasi dalam aspek pelayanan yang paling dominan memengaruhi persepsi pasien. Pada beberapa penelitian, aspek keandalan dan daya tanggap menjadi faktor utama karena berkaitan langsung dengan ketepatan serta kecepatan pelayanan, sedangkan penelitian lain lebih menekankan aspek empati dan jaminan karena berkaitan dengan hubungan interpersonal antara pasien dan tenaga kesehatan. Perbedaan ini dapat dipengaruhi oleh kondisi kebutuhan pasien yang berbeda antara layanan rawat inap, rawat jalan, maupun layanan khusus lainnya.

Kajian literatur selanjutnya menunjukkan bahwa pasien memiliki posisi yang sangat penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit karena pasien merupakan pihak yang secara langsung mengalami seluruh proses pelayanan kesehatan. Dalam perspektif manajemen mutu, kepuasan pasien menjadi indikator yang mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi kebutuhan dan harapan penerima layanan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa evaluasi mutu pelayanan tidak cukup dilakukan berdasarkan indikator operasional rumah sakit, tetapi juga harus mempertimbangkan pengalaman dan persepsi pasien sebagai pengguna layanan. Hasil penelitian Wahyuni et al. (2024) dan Tobing et al. (2023) menunjukkan bahwa persepsi positif pasien terhadap kualitas pelayanan berhubungan dengan meningkatnya tingkat kepuasan, sehingga penilaian pasien dapat dijadikan dasar dalam merancang strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih efektif. Dengan demikian, rumah sakit perlu membangun mekanisme evaluasi yang secara rutin mengakomodasi umpan balik pasien sebagai bagian dari proses perbaikan mutu yang berkelanjutan. Akan tetapi, tingkat kepuasan pasien tidak selalu sepenuhnya ditentukan oleh kualitas pelayanan yang diberikan karena terdapat faktor eksternal seperti kondisi sosial ekonomi, pengalaman sebelumnya, tingkat harapan pasien, dan karakteristik demografis yang dapat memengaruhi penilaian terhadap pelayanan. Hal ini menjelaskan mengapa beberapa penelitian menemukan hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan, sementara penelitian lain menunjukkan pengaruh yang lebih moderat.

Lebih lanjut, hasil kajian memperlihatkan bahwa ekspektasi pasien terhadap pelayanan rumah sakit terus berkembang seiring dengan kemajuan teknologi kesehatan, meningkatnya literasi kesehatan masyarakat, dan semakin tingginya tuntutan terhadap pelayanan yang cepat, mudah, serta transparan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa rumah sakit tidak lagi hanya dituntut memenuhi standar pelayanan minimum, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang bernilai melalui integrasi kualitas pelayanan klinis, administrasi, dan komunikasi. Penelitian Cai et al. (2025) menunjukkan bahwa pengalaman pasien selama menjalani perawatan, termasuk kualitas komunikasi, perhatian tenaga kesehatan, dan

efektivitas pelayanan, berpengaruh terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian Kismanto dan Murtopo (2023) serta Kristianti dan Sriwijaya (2025) yang menegaskan bahwa evaluasi kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkesinambungan melalui pengukuran setiap dimensi SERVQUAL agar rumah sakit mampu beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan pasien sekaligus meningkatkan daya saing dan keberlanjutan organisasi pelayanan kesehatan. Namun demikian, penerapan teknologi dalam pelayanan kesehatan belum selalu menghasilkan peningkatan kepuasan yang sama pada setiap kelompok pasien. Sebagian pasien dapat merasakan manfaat dari digitalisasi karena meningkatkan kemudahan akses layanan, sedangkan kelompok pasien tertentu masih menghadapi hambatan akibat keterbatasan literasi digital atau preferensi terhadap interaksi langsung dengan tenaga kesehatan.

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pasien dalam pelayanan rumah sakit. Temuan ini dapat dimaknai bahwa kepuasan pasien merupakan konsekuensi dari kemampuan rumah sakit memenuhi atau bahkan melampaui harapan pasien terhadap pelayanan yang diterima. Dalam perspektif SERVQUAL, kepuasan akan terbentuk ketika persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan lebih tinggi atau setidaknya sama dengan harapan sebelum memperoleh pelayanan. Oleh karena itu, setiap peningkatan pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* akan memberikan kontribusi terhadap peningkatan kepuasan pasien. Hasil kajian ini sejalan dengan penelitian Noviyani dan Viwattanakulvanid (2025) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap nilai yang dirasakan (*perceived value*), kepuasan, dan niat pasien untuk kembali menggunakan layanan kesehatan. Temuan serupa juga dilaporkan oleh Arini et al. (2025) yang menunjukkan bahwa setiap dimensi SERVQUAL berkontribusi secara signifikan dalam membentuk kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. Meskipun demikian, kekuatan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien menunjukkan variasi antarpelitian. Variasi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak selalu memberikan dampak yang sama apabila tidak disertai dengan pemahaman terhadap kebutuhan spesifik pasien dan karakteristik pelayanan yang diberikan.

Hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh keberhasilan tindakan medis, tetapi juga oleh kualitas interaksi selama proses pelayanan berlangsung. Komunikasi yang efektif, sikap empati tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, dan kenyamanan fasilitas menjadi faktor yang membentuk pengalaman pasien secara menyeluruh. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi terhadap seluruh rangkaian pelayanan yang diterima, bukan hanya pada hasil akhir pengobatan. Temuan ini mendukung penelitian Rahim et al. (2021) yang menjelaskan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dipengaruhi oleh pengalaman selama memperoleh pelayanan, baik pada aspek klinis maupun nonklinis. Selain itu, penelitian Divya et al. (2025) juga menegaskan bahwa rumah sakit yang mampu mempertahankan kualitas pelayanan secara konsisten akan memperoleh tingkat kepuasan dan loyalitas pasien yang lebih tinggi dibandingkan rumah sakit yang hanya berfokus pada aspek pelayanan medis. Perbedaan hasil antarpelitian mengindikasikan bahwa faktor komunikasi dan hubungan interpersonal memiliki tingkat kepentingan yang berbeda bergantung pada jenis pelayanan dan tingkat keterlibatan pasien dalam proses perawatan. Pada layanan yang membutuhkan interaksi intensif, aspek empati dan komunikasi cenderung lebih dominan dibandingkan aspek fisik pelayanan.

Implikasi hasil kajian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi strategi utama dalam pengelolaan rumah sakit untuk meningkatkan daya saing dan

keberlanjutan organisasi. Rumah sakit perlu mengembangkan sistem pelayanan yang tidak hanya memenuhi standar mutu pelayanan kesehatan, tetapi juga mampu menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan dan ekspektasi pasien. Penguatan kompetensi tenaga kesehatan, penyempurnaan standar operasional prosedur, optimalisasi sistem pelayanan digital, serta evaluasi kepuasan pasien secara berkala merupakan langkah yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan. Temuan ini selaras dengan penelitian Putri et al. (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik mendorong niat pasien untuk kembali menggunakan layanan serta meningkatkan *word of mouth* positif terhadap rumah sakit. Hasil penelitian Kristianti dan Sriwijaya (2025) juga menunjukkan bahwa penerapan SERVQUAL yang dipadukan dengan *Quality Function Deployment* (QFD) mampu membantu rumah sakit mengidentifikasi prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan dan harapan pasien. Berdasarkan sintesis berbagai penelitian, dapat dipahami bahwa strategi peningkatan kualitas pelayanan tidak dapat diterapkan secara seragam pada seluruh rumah sakit. Setiap organisasi perlu melakukan identifikasi terhadap dimensi pelayanan yang paling membutuhkan perbaikan sesuai dengan karakteristik pasien dan lingkungan pelayanan masing-masing.

Lebih lanjut, hasil sintesis literatur memperlihatkan bahwa keberhasilan rumah sakit dalam meningkatkan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan citra organisasi, loyalitas pasien, dan keberlangsungan pelayanan kesehatan dalam jangka panjang. Rumah sakit yang secara konsisten melakukan evaluasi mutu berdasarkan pengalaman dan persepsi pasien akan lebih mampu beradaptasi terhadap perkembangan teknologi, perubahan pola kebutuhan masyarakat, serta meningkatnya persaingan antarpenyedia layanan kesehatan. Temuan tersebut mempertegas bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan keberhasilan organisasi merupakan tiga komponen yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan dalam pengelolaan rumah sakit modern. Dengan demikian, kontribusi utama kajian ini tidak hanya memperkuat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien, tetapi juga menunjukkan bahwa variasi hasil penelitian sebelumnya dapat dipahami melalui perbedaan konteks pelayanan, karakteristik pasien, dan strategi pengelolaan mutu yang diterapkan oleh masing-masing rumah sakit. Dengan demikian, kajian ini memperkuat hasil penelitian terdahulu bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan secara komprehensif melalui penguatan seluruh dimensi SERVQUAL, pemanfaatan inovasi pelayanan, serta pengembangan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien agar rumah sakit mampu memberikan pelayanan kesehatan yang berkualitas, berkelanjutan, dan memiliki daya saing tinggi (Almadana et al., 2025; Bas & Syahria, 2025; Noviyani & Viwattanakulvanid, 2025).

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan fondasi utama dalam mewujudkan pelayanan kesehatan yang bermutu di rumah sakit. Berbagai penelitian yang dianalisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan pasien, tetapi juga mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam membangun pengalaman pelayanan yang positif melalui aspek keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Temuan tersebut menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan perlu dipandang sebagai bagian dari strategi pengembangan organisasi, bukan sekadar upaya memenuhi standar operasional pelayanan. Selain itu, hasil sintesis menunjukkan bahwa penerapan pendekatan SERVQUAL masih relevan sebagai kerangka evaluasi mutu pelayanan,

namun perlu diintegrasikan dengan pendekatan pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) agar layanan yang diberikan semakin responsif terhadap kebutuhan, harapan, dan pengalaman pasien.

Implikasi praktis dari kajian ini menunjukkan bahwa manajemen rumah sakit perlu menetapkan prioritas perbaikan pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL yang paling memengaruhi persepsi pasien. Peningkatan aspek *responsiveness* dapat dilakukan melalui optimalisasi sistem antrian, percepatan waktu tunggu pelayanan, dan peningkatan kesiapan petugas dalam merespons kebutuhan pasien, sedangkan aspek *assurance* dan *empathy* dapat diperkuat melalui pelatihan komunikasi pelayanan, komunikasi terapeutik, serta pengembangan budaya pelayanan yang berorientasi pada pasien. Evaluasi kepuasan pasien juga perlu dilakukan secara berkala melalui survei digital, analisis keluhan, pengukuran pengalaman pasien, serta pemanfaatan hasil evaluasi sebagai dasar penyusunan strategi peningkatan mutu. Seiring perkembangan teknologi kesehatan, evaluasi kualitas pelayanan perlu didukung oleh pemanfaatan sistem digital, seperti umpan balik pasien secara elektronik dan analisis data kepuasan untuk membantu pengambilan keputusan yang lebih efektif. Penelitian selanjutnya disarankan melakukan kajian empiris pada berbagai tipe rumah sakit dengan mempertimbangkan karakteristik pasien, perkembangan teknologi pelayanan kesehatan, serta implementasi *patient-centered care* sehingga diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfatafta, M., Alsubahi, N., Alfatafta, H., Alshawabka, A., McGarry, A., Ahmad, A., ... & Molics, B. (2025). Assessing service quality and its impact on patient experience and satisfaction in prosthetics and orthotics: a SERVQUAL-based cross-sectional study. *BMC Health Services Research*, 25(1), 985. <https://doi.org/10.1186/s12913-025-13172-z>
- Almadana, A. V., Suharnomo, S., & Perdhana, M. S. (2025). Understanding hospital quality: Empirical insights from patients' perspectives in the growing hospital sector. *Health Services Management Research*, 09514848251361317. <https://doi.org/10.1177/09514848251361317>
- Arini, S. S., Tamtomo, D. G., & Murti, B. (2025). The Influence of SERVQUAL Indicators in Measuring Health Service Quality and Patient Satisfaction. *Journal of Health Policy and Management*, 10(03), 310-319. <https://jurnal.unmer.ac.id/index.php/jmdk/article/view/15591>
- Bas, A. G., & Syahria, N. (2025). Analisis persepsi pasien mengenai kualitas pelayanan rumah sakit berdasarkan pendekatan servqua: literature review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(3), 10482–10489. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v9i3.52218>
- Basir, H., & Wahyono, B. (2023). Determinants of Patient Satisfaction in Hospital Inpatient Services: Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Mahardika*, 10(2), 31–42. <https://doi.org/10.54867/jkm.v10i2.169>
- Bradács, A. I., Voiță-Mekeres, F., Daina, L. G., Davidescu, L., & Hozan, C. T. (2025). Assessing Patient Satisfaction with Hospital Services: Perspectives from Bihor County Emergency Hospital, Romania. *Healthcare*, 13(7), 836. <https://doi.org/10.3390/healthcare13070836>

- Cahyo, D., Kurniawan, A., Iswati, I., & Erindia, F. (2025). Analysis of health service quality and its association with patient satisfaction in hospital: A cross-sectional study. *Lentera Perawat*, 6(4), 722–730. <https://doi.org/10.52235/lp.v6i4.589>
- Cai, Y., Liu, Y., Liu, S., Wang, C., & Jiang, Y. (2025). A cross-sectional study on the relationship between length of stay and patient satisfaction based on the SERVQUAL model. *Scientific Reports*, 15(1), 5605. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-90176-z>
- Divya, D., Savita, S., & Kaur, S. (2025). Unveiling excellence in Indian healthcare: a patient-centric PRISMA analysis of hospital service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing*, 19(3), 874-914. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-05-2024-0043>
- Fikri, E. N., Jatmiko, S. W., & Setyawan, A. A. (2026). Electronic word-of-mouth and patient satisfaction in hospital services: A systematic literature review and bibliometric analysis. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 6(1), 1-20. <https://doi.org/10.22219/jamanika.v6i1.42778>
- Indahwati, E., Widiyanti, M., Saggaff Shihab, M., & Rosa, A. (2023). The Influence Of Registration Service Quality And Trust On Outpatient Satisfaction Under Bpjs Health Insurance Guarantee At Hermina Palembang Hospital. *Jurnal Ekonomi*, 12(3), 634–638. Retrieved from <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/2418>
- Kismanto, J., & Murtopo, A. S. (2023). Analisis faktor-faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Karanganyar. *Jurnal Kesehatan Kusuma Husada*, 106-116. <https://doi.org/10.34035/jk.v14i1.928>
- Kristianti, T., & Sriwijaya, S. B. (2025). Evaluation of hospital service quality with the SERVQUAL method approach and quality function deployment (QFD). *International Journal of Health, Economics, and Social Sciences (IJHESS)*, 7(2), 866-874. <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/IJHESS/article/view/7379>
- Kurnia, C. P., Charoline, C., Ginting, A. B., Beradona, Rasta, A. S., & Rohendi, A. (2026). *Hospitals as service products: Service quality and patient satisfaction. Research of Service Administration Health and Sains Healthys*, 7(2), 76–86. <https://doi.org/10.58258/nghtnb25>
- Marpaung, F. I., & Chalidyanto, D. (2025). The Impact of Hospital Administration Service Quality on Patient Satisfaction in Outpatient Installation: A Systematic Review: Dampak Kualitas Pelayanan Administrasi Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan: Tinjauan Sistematis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan Indonesia*, 15(03), 153-161. <https://doi.org/10.33221/jiiki.v15i03.3828>
- Maulana, F., Naradha, I. M. A. S., Insani, H. D., Wiana, I. M. R., Muharis, I. A., & Rohendi, A. (2026). Tinjauan Sistematis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Service Quality Rumah Sakit: Perspektif Servqual, Kepuasan Pasien, Dan Kinerja Organisasi Kesehatan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Akuntansi*, 3(2), 239-251. <https://doi.org/10.69714/gw1cp926>
- Noer, M. S. (2026). Queue management, service quality and patient satisfaction in hospital services: A systematic literature review and bibliometric analysis. *Journal of Accounting and Finance Management*, 7(2), 711–724. <https://doi.org/10.38035/jafm.v7i2.3434>

- Noviyani, A., & Viwattanakulvanid, P. (2025). Service quality as a driver of perceived value, satisfaction, and revisit intention in Indonesia. *Scientific Reports*, 15, 43363. <https://doi.org/10.1038/s41598-025-29414-3>
- Parantri, A., Prayogo, D. A., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *Jurnal Riset Rumpun Ilmu Kesehatan*, 2(1), 223-235. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.1066>
- Prakoeswa, C. R. S., Hidayah, N., & Dewi, A. (2022). A systematic review on hospital's patient satisfaction and loyalty in Indonesia. *Open Access Macedonian Journal of Medical Sciences*, 10(F), 655-664. <https://doi.org/10.3889/oamjms.2022.10100>
- Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). The Influence of Service Quality and Health Facilities on Patient Satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 35-44. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jmki/article/view/61107>
- Putri, C. F. M., Sudirman, V. W., & Irawati, J. (2025). Understanding Patient Revisit Intention and Word of Mouth in Healthcare Services: A SERVQUAL-Based Framework with Higher-Order Constructs. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 13(2), 286–303. <https://doi.org/10.26905/jmdk.v13i2.15591>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S. L., & Yaacob, N. M. (2021). Assessing patient-perceived hospital service quality and sentiment in malaysian public hospitals using machine learning and facebook reviews. *International journal of environmental research and public health*, 18(18), 9912. <https://doi.org/10.3390/ijerph18189912>
- Rahim, A. I. A., Ibrahim, M. I., Musa, K. I., Chua, S.-L., & Yaacob, N. M. (2021). Patient Satisfaction and Hospital Quality of Care Evaluation in Malaysia Using SERVQUAL and Facebook. *Healthcare*, 9(10), 1369. <https://doi.org/10.3390/healthcare9101369>
- 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, 3055. https://hdl.handle.net/10520/ejc-health_v30_n1_a3055
- Singh, S., Lakshmi, V., Somu, G., & Kamath, R. (2022). Determinants of Hospital Choice among Patients and Perceptions of the Same among Hospital Employees in a Tertiary Care Corporate Hospital in Mumbai, India. *The Open Public Health Journal*, 15(1). <https://doi.org/10.2174/18749445-v15-e221205-2022-126>
- Tobing, I. R., Ginting, J. B., Ginting, J. B., & Dameria, D. (2023). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap bpjs kesehatan. *Jurnal Keperawatan Priority*, 6(2), 64-73. <https://jurnal.unprimdn.ac.id/index.php/jukep/article/view/3902>
- Wahyuni, W., Asna, A., & Hidayat, C. W. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien: Studi pada rumah sakit swasta di Kota Malang. *MBR (Management and Business Review)*, 8(2), 207–220. <https://ejournal.unikama.ac.id/index.php/mbr/article/view/10610>
- Wulandari, A. R. C., Rachmawaty, R., Ilkafah, I., & Erfina, E. (2021). Patient satisfaction towards healthcare quality in Indonesian Public Hospital. *Enfermeria Clínica*, 31, S745-S750. <https://doi.org/10.1016/j.enfcli.2021.09.006>
- Wulandari, N., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). The Influence of Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in the Clinic: a Systematic Review. *Berajah Journal*, 4(5), 1075-1086. <https://ojs.berajah.com/index.php/go/article/view/407>