

## **BESARAN PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI FASILITAS KESEHATAN: META ANALISIS**

*I Putu Okta Diwian Jaya Putra<sup>1\*</sup>, Putu Ayu Laksmi<sup>1</sup>, Putu Ika Farmani<sup>1</sup>, I Ketut Tunas<sup>1</sup>, Ni Komang Semara Yanti<sup>1</sup>*

*<sup>1</sup>Program Studi Manajemen Informasi Kesehatan, Universitas Bali Internasional*

*\*Corresponding author:  
okta@unbi.ac.id*

*Article History:*

*Received: 02/06/2025*

*Accepted: 02/02/2026*

*Available Online: 29/04/2026*

### **ABSTRACT**

*The service operations of a health facility depend on patient satisfaction with the quality of service provided. Health care facilities must always look after the services provided to maintain good service quality. The result of an agency's service can be seen from 5 components, namely 'SERVQUAL'. This research is a meta-analysis study that aims to measure the effect of the quality of service provided by health facilities on patient satisfaction. The data was obtained from 10 nationally reputable articles and analysed using the Review Manager (RevMan) 5.4.1 application. Based on the analysis conducted, it was found that all SERVQUAL components (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangible) had the opportunity to generate patient satisfaction. The variable that has the greatest chance of producing patient satisfaction is empathy (Exp. B (OR) = 5.27; 3.34-8.31). Health care facilities are expected to maintain and pay attention to the quality of their services, both in terms of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. For this reason, it is necessary to regularly evaluate and monitor all components owned by health service facilities to ensure that the quality of services implemented can meet the expectations of patients who come to visit.*

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction, Health Facility, Meta Analysis*

### **PENDAHULUAN**

Fasilitas pelayanan kesehatan merupakan tempat yang menyediakan pelayanan kesehatan, mulai dari fasilitas yang minimal seperti klinik kecil hingga fasilitas yang lebih lengkap seperti rumah sakit. Pelayanan yang diberikan suatu fasilitas pelayanan kesehatan diharapkan d

dapat memenuhi kebutuhan dan berkualitas untuk meningkatkan kesehatan di masyarakat. Pemanfaatan fasilitas kesehatan oleh masyarakat tidak terlepas dari mutu pelayanan yang berkualitas, sehingga menarik minat masyarakat untuk berkunjung saat dibutuhkan, serta dapat mempertahankan jumlah kunjungan tersebut <sup>1</sup>.

Masyarakat membutuhkan fasilitas kesehatan yang dapat memberikan layanan berkualitas untuk memenuhi kebutuhan terkait kesehatannya. Di lain sisi, fasilitas kesehatan membutuhkan masyarakat di berbagai aspek untuk dapat tetap beroperasi sebagaimana mestinya. Hal tersebut merupakan hal utama yang perlu diperhatikan bukan hanya di negara maju, tetapi juga pada negara berkembang seperti Indoensia<sup>2</sup>. Setelah masyarakat berkunjung ke suatu fasilitas kesehatan, mereka memiliki pengalaman tersendiri terkait kualitas pelayanan yang diberikan. Pengalaman atas pelayanan kesehatan berkualitas yang dirasakan masyarakat akan menimbulkan rasa kepuasan dalam diri mereka. Baik – buruknya pengalaman yang dimiliki pasien, dapat dibagikan kepada orang lain dua kali lipat dari tingkat kepuasan yang dirasakannya. Sebuah ketidakpuasan dapat terjadi akibat dari masalah kualitas pelayanan, sehingga jumlah pasien menyusut. Sedangkan banyaknya kunjungan dapat diperoleh dari kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan yang diberikan kepada pasien atau masyarakat<sup>3,4</sup>.

Mutu pelayanan kesehatan adalah standar atau tingkat keberhasilan layanan kesehatan dalam memberikan rasa puas dalam diri setiap pasien<sup>5</sup>. Kualitas layanan menjadi penting dalam meningkatkan kepuasan pasien setelah pemanfaatan fasilitas layanan kesehatan<sup>6</sup>. Penilaian terhadap kualitas layanan tidak terbatas pada kesembuhan penyakit semata, namun juga mencakup sikap, pengetahuan, keterampilan petugas, dan hal lain yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan kepada pasiennya<sup>7</sup>. Mutu pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam evaluasi layanan medis pada fasilitas kesehatan<sup>8</sup>. Sebab, sejumlah perbaikan maupun peningkatan masih tetap

dibutuhkan meskipun seluruh komponen mutu pelayanan memiliki nilai yang baik<sup>9</sup>.

Kepuasan pasien adalah salah satu indikator mutu pelayanan dari fasilitas kesehatan. Saat harapan pasien dipenuhi oleh pelayanan kesehatan, pasien merasakan kepuasan. Peningkatan hasil dan profitabilitas perawatan kesehatan dapat dicapai dengan kepuasan pasien yang meningkat juga<sup>8</sup>. Kepuasan pasien dapat diciptakan dengan memberikan kinerja dan layanan yang berkualitas. Terdapat lima indikator pokok kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pasien berupa: *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (bukti fisik). Lima hal tersebut merupakan indikator layanan kesehatan yang dirasakan langsung oleh pasien, baik yang baru pertama kali maupun pasien yang sudah berulang – kali menggunakan jasa dari fasilitas layanan kesehatan tersebut<sup>10</sup>.

Sejumlah penelitian terkait memaparkan temuan yang cukup bervariasi dari pengaruh kualitas pelayanan (SERVQUAL) terhadap kepuasan pasien. Terdapat temuan bahwa jaminan memiliki pengaruh paling banyak yaitu sebesar 30 kali terhadap kepuasan pasien dibanding faktor SERVQUAL lainnya<sup>11</sup>, disamping terdapat penelitian yang tidak menemukan adanya hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien<sup>12,13</sup>. Ketanggapan memiliki besaran pengaruh paling banyak yaitu 9 hingga 15 kali dibanding faktor SERVQUAL lainnya pada penelitian lain<sup>14-16</sup>, meskipun terdapat juga penelitian yang tidak menemukan adanya hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien<sup>17</sup>. Meski demikian, terdapat sejumlah penelitian juga yang menemukan

seluruh komponen memiliki hubungan atau pengaruh terhadap kepuasan pasien<sup>18-20</sup>.

Penelitian ini merupakan upaya mengisi *gap* dengan menggunakan pendekatan yang berbeda dari penelitian terdahulu. Sebagian besar penelitian terkait pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien telah banyak dilakukan, akan tetapi terdapat perbedaan dari hasil yang didapatkan. Sehingga dengan berfokus membandingkan besaran pengaruh dari masing – masing komponen kualitas/mutu pelayanan dari berbagai penelitian terdahulu, diharapkan dapat menengahi bervariasinya hasil tersebut.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan *systematic review* dan *META Analysis* untuk mengetahui besaran pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di fasilitas kesehatan. Meta-analisis dilakukan dengan menggabungkan dua atau lebih hasil penelitian dan menentukan *effect size* atau nilai ringkasan secara kuantitatif. Aplikasi yang digunakan untuk melakukan meta-analisis pada penelitian ini adalah *Review Manager (RevMan)* Versi 5.4.1. Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari artikel dan karya tulis ilmiah dari menggunakan mesin telusur *google scholar* dan portal garuda. Kata kunci yang digunakan adalah “Kualitas Layanan ATAU SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien”. Setelah dilakukan pencarian, didapatkan 102 artikel pada *Google Scholar* dan 23 artikel pada Portal Garuda. Setelah dilakukan *screening* terhadap artikel yang sudah terkumpul, penelitian ini menggunakan data dari 10 artikel yang telah dipublikasikan secara penuh pada jurnal nasional bereputasi untuk dilakukan ekstraksi.

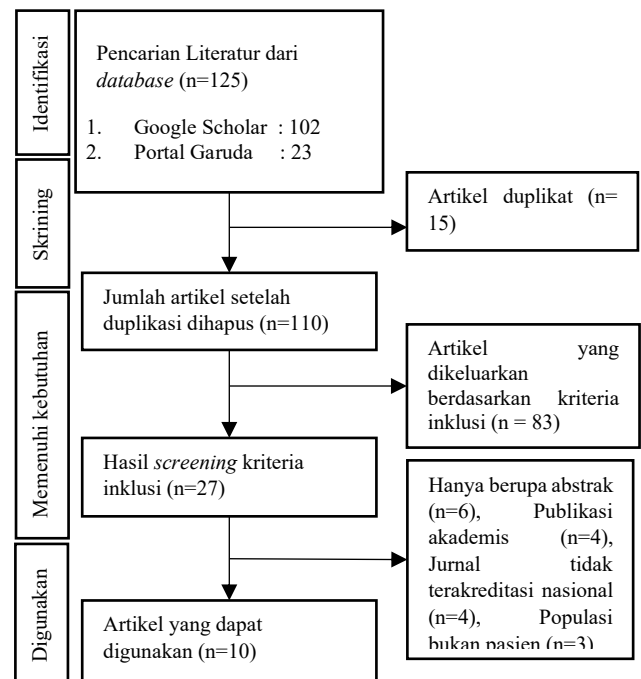
#### Kriteria Inklusi Artikel:

- a. Artikel yang membahas pengaruh kualitas / mutu layanan fasilitas kesehatan terhadap kepuasan pasien

- b. Menggunakan indikator SERVQUAL
- c. Menyertakan identitas artikel yang jelas (nama penulis, afiliasi, volume, nomor dan tahun)
- d. Menggunakan analisis multivariat regresi logistik
- e. Ukuran pengaruh yang digunakan adalah eksponensial B (Exp. B) Odd Ratio
- f. Dipublikasi pada rentangan tahun 2020-2025

#### Kriteria Eksklusi Artikel:

- a. Hanya menyertakan abstrak (tidak *full* artikel)
- b. Merupakan publikasi akademis berupa skripsi, tesis, atau disertasi
- c. Bukan merupakan publikasi dari jurnal nasional atau situs resmi nasional terakreditasi
- d. Populasi selain pasien fasilitas kesehatan



Gambar 1. Proses ekstraksi artikel untuk di analisis menggunakan metode PICO

Artikel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi, serta menggunakan analisis PICO. *Population* dalam penelitian

ini adalah pasien fasilitas kesehatan. *Intervention* yang digunakan adalah kualitas layanan (SERVQUAL). *Comparison* tidak digunakan dalam penelitian ini karena tidak membandingkan

efek ataupun hasil. *Outcome* yang digunakan dalam penelitian ini adalah kepuasan pasien. Adapun artikel yang sudah dipilih dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 1. Analisis PICO pada artikel terpilih

No.	Penulis (Tahun)	Study Period	Health Facilities	Sample Size	P Population	I Intervention	O Outcome
1.	Ginting, <i>et. al.</i> , (2021) <sup>21</sup>	June-July 2021	Hospital	95	Outpatient	Service Quality (reliability, responsiveness, assurance, tangibility)	Satisfaction
2.	Ginting, Sudiro, and Moriza (2021) <sup>22</sup>	December 2019 – unidentified	Hospital	60	Outpatient	Service Quality (assurance, empathy)	Satisfaction
3.	Lisna, Syafar, Rifai (2022) <sup>23</sup>	Unidentified month in 2021	Public Health Centre	53	Inpatient	Service Quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility)	Satisfaction
4.	Siregar, <i>et. al.</i> (2023) <sup>24</sup>	November 2022 – February 2023	Hospital	112	Outpatient	Service Quality (reliability, responsiveness, empathy, tangibility)	Satisfaction
5.	Harahap <i>et. al.</i> , (2022) <sup>25</sup>	April – June 2022	Hospital	100	In-Out Patient	Service Quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility)	Satisfaction
6.	Rahayu, Anwary, and Dhewi (2021) <sup>26</sup>	January - April 2021	Public Health Centre	95	Outpatient	Service Quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility)	Satisfaction
7.	Harahap, Sikumbang, and Manalu (2020) <sup>27</sup>	March (2019)	Hospital	36	Inpatient	Service Quality (empathy, assurance)	Satisfaction
8.	Suciati, Zaman, and Erma (2023) <sup>3</sup>	Unidentified month in 2022	Hospital	99	Inpatient	Service Quality (reliability, responsiveness, empathy, tangible)	Satisfaction
9.	Sandag, Manampiring, dan Ratag (2023) <sup>28</sup>	August 2022 – January 2023	Hospital	231	In-Out Patient	Service Quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility)	Satisfaction
10.	Fajrin, Samsualam, and Sumiaty (2024) <sup>11</sup>	March – April 2024	Hospital	312	In Patient	Service Quality (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibility)	Satisfaction

## HASIL DAN PEMBAHASAN

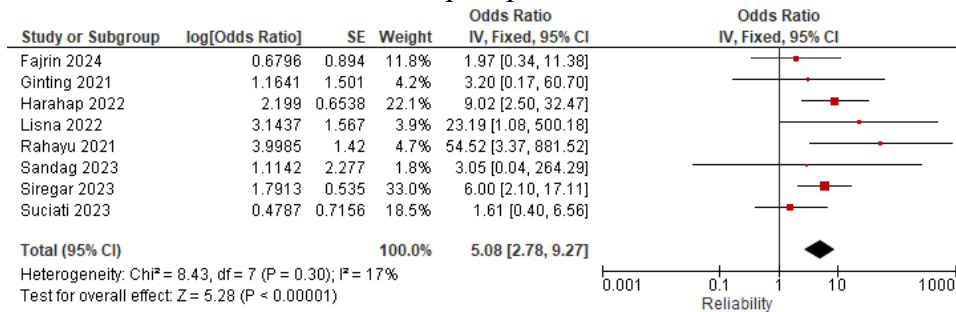
Kepuasan pasien merupakan hasil akhir yang cukup penting untuk dihasilkan. Memberikan pengalaman yang baik kepada pasien akan berdampak baik juga pada kinerja keungan fasilitas kesehatan.<sup>8</sup> Rasa puas yang dimiliki seorang pasien belumlah tentu sama dengan rasa puas yang dimiliki

oleh pasien lainnya. Memaksimalkan kualitas pelayanan yang diberikan fasilitas kesehatan menjadi kunci penting dalam memenuhi harapan pasien setelah, saat, bahkan sebelum melakukan kunjungan. Pelayanan yang berkualitas dapat memberikan perasaan timbal balik yang

kuat antara pasien dengan instansi pemberi layanan, sehingga harapan mereka dapat terpenuhi dan dapat memberikan persepsi

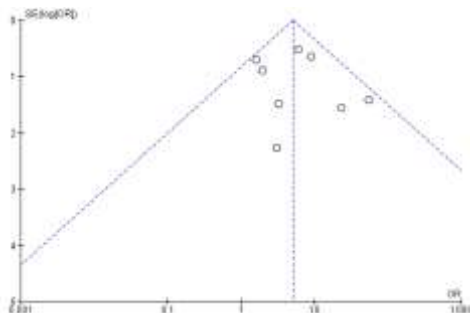
bahwa kualitas layanan yang diberikan sudah ideal.<sup>5,29</sup>

### 3.1 Reliabilitas Fasilitas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien



Gambar 2. *Forest Plot* Pengaruh Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Analisis yang dilakukan pada reliabilitas terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa distribusi data yang digunakan memiliki tingkat heterogenitas yang rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan P-value heterogenitas yang tidak signifikan ( $> 0,05$ ) dan  $I^2 = 17\%$  ( $< 50\%$ ), sehingga digunakan *fixed effect* untuk model analisisnya. Nilai *Odd Ratio* reliabilitas terhadap kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan sebesar 5,08 dinyatakan signifikan, karena memiliki P-value *overall effect*  $< 0,05$  dan dibuktikan dengan gambar *diamond* hitam yang tidak menyentuh garis vertikal (*line of no effect*). Berdasarkan data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan fasilitas kesehatan yang dapat diandalkan berpeluang 5 kali lebih besar untuk menghasilkan kepuasan pasien.

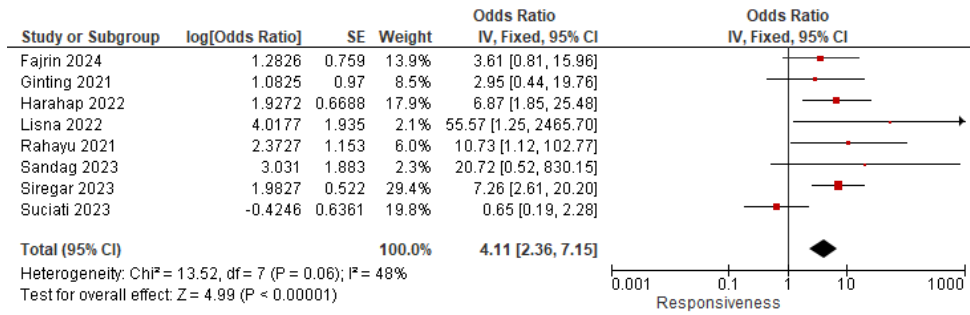


Gambar 3. *Funnel Plot* Pengaruh Reliabilitas Terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan gambar 3, didapatkan hasil *funnel plot* dengan indikasi adanya *publication bias* yang ditandai dengan asimetris antar plot (4 plot di sebelah kiri, dan 4 plot disebelah kanan). Namun potensi *publication bias* yang dimiliki terbilang rendah karena seluruh plot berada di dalam segitiga yang simetris.

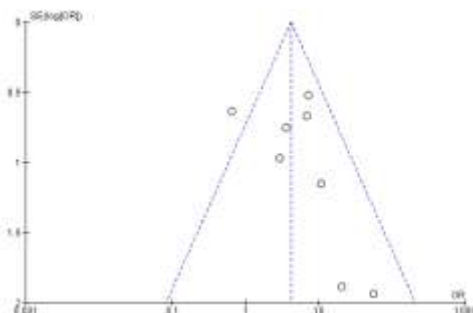
Gambar 2 menunjukkan bahwa reliabilitas memiliki peluang untuk menghasilkan kepuasan pasien sebesar 5,08. Keandalan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.<sup>27,28,30</sup> Reliabilitas atau tingkat kehandalan merupakan kemampuan suatu instansi untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat, terpercaya, dan memuaskan.<sup>4</sup> Hal ini mencakup performa fasilitas kesehatan yang mempengaruhi kepuasan pasien, dimana juga ditentukan dari pemikiran dan apa yang dirasakan pasien, yang bukan merupakan hal mudah untuk diubah dan digiring kepada kondisi yang memuaskan.<sup>27</sup>

### 3.2 Tingkat respon terhadap kepuasan pasien



Gambar 4. Forest Plot Variabel Tingkat Respon

Analisis yang dilakukan pada tingkat respon terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa distribusi data yang digunakan memiliki tingkat heterogenitas yang rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan P-value heterogenitas yang tidak signifikan ( $> 0,05$ ) dan  $I^2 = 48\%$  ( $< 50\%$ ), sehingga digunakan *fixed effect* untuk model analisisnya. Nilai *Odd Ratio* tingkat respon terhadap kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan sebesar 4,11 dinyatakan signifikan, karena memiliki P-value *overall effect*  $< 0,05$  dan dibuktikan dengan gambar *diamond* hitam yang tidak menyentuh garis vertikal (*line of no effect*). Berdasarkan data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan fasilitas kesehatan yang responsif berpeluang 4 kali lebih besar untuk menghasilkan kepuasan pasien.

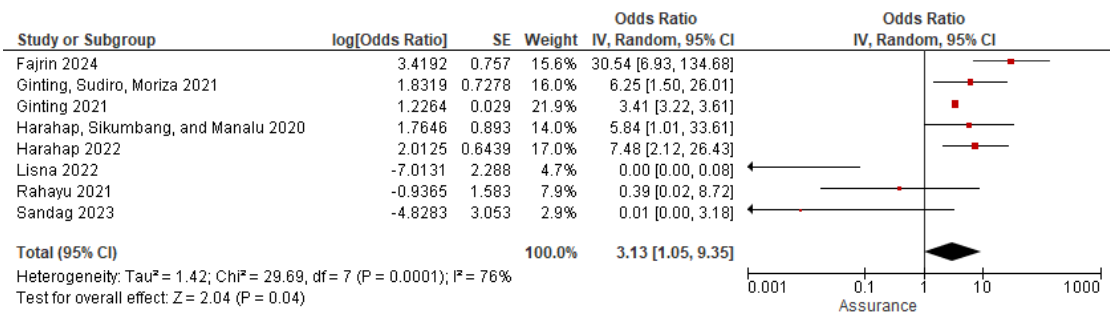


Gambar 5. Funnel Plot Variabel Tingkat Respon

Berdasarkan gambar 5, didapatkan hasil *funnel plot* dengan indikasi adanya *publication bias* karena efek *overestimate* yang ditandai dengan asimetris antar plot (2 plot di sebelah kiri, dan 5 plot disebelah kanan) dan terdapat plot berada di luar segitiga simetris.

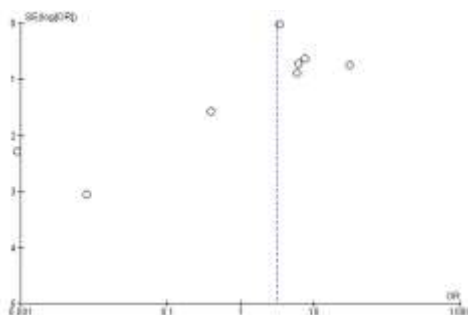
Berdasarkan analisis yang dilakukan, fasilitas pelayanan kesehatan dengan tingkat respon yang baik berpeluang 4,11 kali lipat untuk menghasilkan kepuasan pasien. Daya tanggap yang baik berkaitan dengan penyampaian informasi dari petugas kepada pasien yang jelas dan mudah dimengerti, serta petugas yang selalu memerhatikan kebutuhan dan keluhan yang dimiliki pasien.<sup>5,26</sup> Sejumlah penelitian yang telah dilakukan sebelumnya menyatakan bahwa daya tanggap memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.<sup>24,26,31</sup>

### 3.3 Jaminan terhadap kepuasan pasien



Gambar 6. Forest Plot Variabel Jaminan

Analisis yang dilakukan pada variabel jaminan terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa distribusi data yang dianalisis cukup bervariasi. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* heterogenitas yang signifikan ( $< 0,05$ ) dan  $I^2 = 76\%$  ( $> 50\%$ ), sehingga digunakan *randomized effect* untuk model analisisnya. Nilai *Odd Ratio* jaminan terhadap kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan sebesar 3,13 dinyatakan signifikan, karena memiliki *p-value overall effect*  $< 0,05$  dan dibuktikan dengan gambar *diamond* hitam yang tidak menyentuh garis vertikal (*line of no effect*). Berdasarkan data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan fasilitas kesehatan yang terjamin berpeluang 3 kali lebih besar untuk menghasilkan kepuasan pasien.



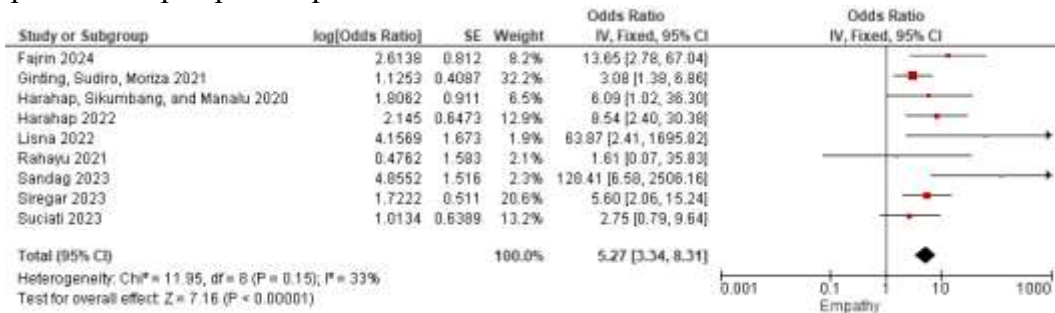
Gambar 7. Funnel Plot Variabel Jaminan

Berdasarkan gambar 7, didapatkan hasil *funnel plot* dengan

indikasi adanya *publication bias* karena efek *overestimate* yang ditandai dengan asimetris antar plot (3 plot di sebelah kiri, dan 4 plot di sebelah kanan) dan terdapat plot yang menyentuh garis vertikal.

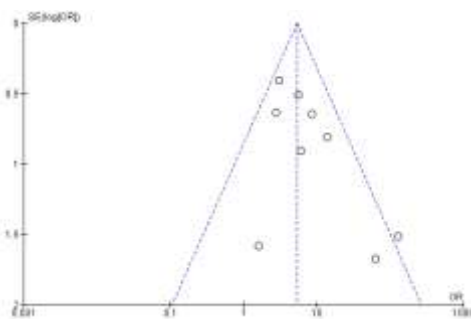
Variabel jaminan memiliki peluang menghasilkan kepuasan pasien sebesar 3,11. Semakin baik jaminan atau kualitas jasa yang dirasakan atau diterima, maka harapan pasien akan semakin terpenuhi. Sehingga dengan terpenuhinya harapan pasien terhadap pelayanan kesehatan, kualitas pelayanan tersebut akan dirasakan baik atau memuaskan.<sup>32</sup> Jaminan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.<sup>11,33</sup> Jaminan yang diberikan fasilitas pelayanan kesehatan berasal dari petugas ataupun anggota staf yang terlibat. Pasien dapat merasakan kepuasan atas pelayanan kesehatan saat petugas memberikan pelayanan dengan kesan bahwa mereka kompeten, sopan, dapat dipercaya, dan bebas dari resiko.<sup>34</sup>

### 3.4 Empati terhadap kepuasan pasien



Gambar 8. Forest Plot Variabel Empati

Analisis yang dilakukan pada variabel empati terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa distribusi data yang digunakan memiliki tingkat heterogenitas yang rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* heterogenitas yang tidak signifikan ( $> 0,05$ ) dan  $I^2 = 33\%$  ( $> 50\%$ ), sehingga digunakan *fixed effect* untuk model analisisnya. Nilai *Odds Ratio* variabel empati terhadap kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan sebesar 5,27 dinyatakan signifikan, karena memiliki *p-value overall effect*  $< 0,05$  dan dibuktikan dengan gambar *diamond* hitam yang tidak menyentuh garis vertikal (*line of no effect*). Berdasarkan data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas layanan fasilitas kesehatan yang empati berpeluang 5 kali lebih besar untuk menghasilkan kepuasan pasien.



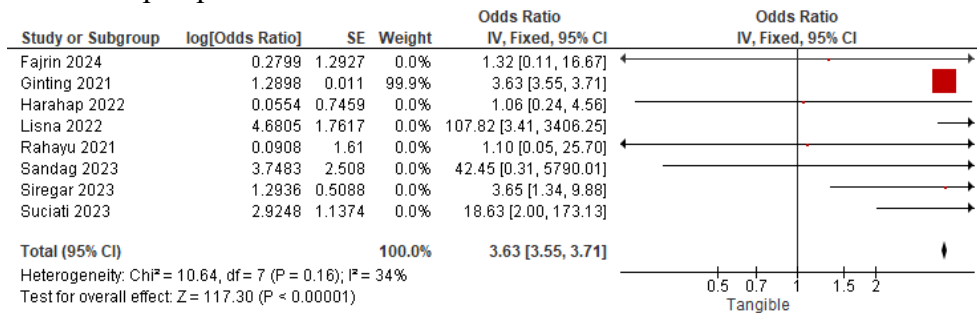
Gambar 9. Funnel Plot Variabel Empati

Berdasarkan gambar 9, didapatkan hasil *funnel plot* variabel empati dengan indikasi adanya

*publication bias* karena efek *overestimate* yang ditandai dengan asimetris antar plot (3 plot di sebelah kiri, dan 4 plot disebelah kanan) dan terdapat plot yang berada di luar segitiga simetris, serta terdapat plot yang menyentuh garis vertikal.

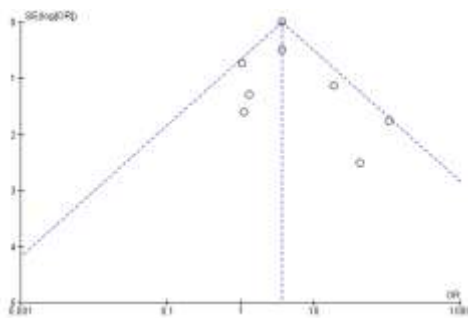
Besaran pengaruh empati terhadap kepuasan pasien pada gambar 3.8 menunjukkan angka sebesar 5,27 dan menjadi yang paling berpeluang untuk menghasilkan kepuasan pasien jika dibandingkan dengan ukuran *service quality* lainnya. Empati menjadi sebuah tuntutan untuk menyediakan dan memberikan perhatian yang lebih dari biasanya kepada pasien. Sejumlah perhatian yang diberikan oleh petugas fasilitas pelayanan kesehatan kepada pasien, menunjukkan suatu bentuk simpati dan empati, yang dapat menyebabkan pasien merasakan kenyamanan dalam menerima pelayanan yang diberikan.<sup>35</sup> Sejumlah penelitian terdahulu juga menemukan bahwa empati menjadi salah satu variabel yang paling berpengaruh dan berhubungan signifikan dengan kepuasan.<sup>6,23,36</sup>

### 3.5 Bukti fisik terhadap kepuasan



Gambar 10. Forest Plot Variabel Bukti Fisik

Analisis yang dilakukan pada variabel bukti fisik terhadap kepuasan pasien menunjukkan bahwa distribusi data yang digunakan memiliki tingkat heterogenitas yang rendah. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai *p-value* heterogenitas yang tidak signifikan ( $> 0,05$ ) dan  $I^2 = 34\%$  ( $< 50\%$ ), sehingga digunakan *fixed effect* untuk model analisisnya. Nilai *Odds Ratio* variabel empati terhadap kepuasan pasien pada fasilitas kesehatan sebesar 3,63 dinyatakan signifikan, karena memiliki *p-value overall effect*  $< 0,05$  dan dibuktikan dengan gambar *diamond* hitam yang tidak menyentuh garis vertikal (*line of no effect*). Berdasarkan data tersebut, dapat ditarik kesimpulan bahwa fasilitas kesehatan dengan bukti fisik yang baik berpeluang 3 kali lebih besar untuk menghasilkan kepuasan pasien.



Gambar 11. Funnel Plot Variabel Bukti Fisik

Berdasarkan gambar 11, didapatkan hasil *funnel plot* variabel bukti fisik dengan indikasi adanya *publication bias* karena efek

*overestimate* yang ditandai dengan asimetris antar plot (3 plot di sebelah kiri, dan 3 plot disebelah kanan) dan terdapat plot yang menyentuh garis vertikal. Potensi *publication bias* yang dimiliki terbilang rendah, karena seluruh plot berada di dalam segitiga simetris.

Terdapat bagian dari pelayanan yang tidak dapat diraba, dicium, maupun diraba sebagai bentuk ukuran kepada suatu pelayanan. Sehingga hanya alat Indera seperti pengelihatian dan pendengaran yang dapat digunakan untuk memperkirakan suatu kualitas pelayanan yang didapatkan.<sup>37</sup> Aspek bukti fisik mencakup fasilitas fisik, perlengkapan, alat kebersihan, perlengkapan medis, jumlah petugas, hingga penampilan fisik perawat.<sup>11</sup> Berdasarkan analisis yang dilakukan, bukti fisik yang baik berpeluang sebesar 3,63 untuk menghasilkan kepuasan pasien. Dapat diartikan, kepuasan pasien tidak semata – mata berasal dari apa yang dirasakan, tetapi juga berasal dari apa yang mereka lihat secara langsung saat melakukan kunjungan ke fasilitas pelayanan kesehatan.

Hasil meta-analisis ini menegaskan bahwa seluruh dimensi mutu pelayanan kesehatan dalam model SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan empati sebagai faktor yang paling dominan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang

menunjukkan bahwa perhatian dan kepedulian petugas kesehatan merupakan aspek kunci dalam membangun rasa puas pasien<sup>19,6,32</sup>. Hal ini memperkuat bukti bahwa peningkatan kualitas layanan tidak dapat hanya berfokus pada infrastruktur dan sistem, tetapi juga harus menekankan penguatan soft skills, komunikasi efektif, serta budaya pelayanan berorientasi pasien<sup>28,31</sup>. Ke depannya, arah penelitian maupun implementasi dapat diarahkan pada strategi intervensi yang lebih menekankan pada penguatan dimensi empati, termasuk pelatihan keterampilan interpersonal bagi tenaga kesehatan serta integrasi teknologi digital yang mendukung komunikasi dua arah dengan pasien. Selain itu, penelitian lanjutan perlu memperluas cakupan pada jenis fasilitas kesehatan lain di luar rumah sakit dan puskesmas, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai mutu pelayanan dan kepuasan pasien di berbagai konteks<sup>8,30</sup>.

## SIMPULAN

Mutu pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan oleh fasilitas pelayanan kesehatan demi keberlangsungan operasional mereka sendiri dan kepuasan pasien merupakan salah satu hasil dan alat ukur yang dapat digunakan untuk mengevaluasi mutu pelayanan. Meskipun memiliki peluang yang berbeda, namun penelitian ini menyimpulkan seluruh komponen *service quality* (SERVQUAL), baik kehandalan,

daya tanggap, jaminan, empati, maupun bukti fisik penting untuk dijaga dan ditingkatkan sebagai sarana mencapai harapan dari pasien dan menghasilkan kepuasan.

Penelitian ini merupakan sebuah Meta-Analisis menggunakan artikel tingkat nasional di Indonesia, sehingga masih terbatas hanya pada satu negara saja. Fasilitas pelayanan kesehatan pada artikel yang dianalisis juga terbatas pada rumah sakit dan pusat kesehatan masyarakat saja, sehingga belum dapat digeneralisir kepada fisioterapis, kefarmasian, bidan, psikolog, maupun jenis fasilitas pelayanan kesehatan lainnya. Topik inipun masih berpotensi untuk diperluas maupun diperdalam cakupannya, seperti besaran kepuasan pasien pada setiap poli pelayanan dalam rumah sakit, klinik, pusat kesehatan masyarakat, ataupun departemen yang menyediakan jasa pelayanan kesehatan di fasilitas kesehatan lainnya.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini tidak dapat diselesaikan sebagaimana mestinya tanpa adanya penelitian terdahulu yang telah dilakukan, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya. Terimakasih juga penulis ucapkan kepada rekan – rekan dan Universitas Bali Internasional yang telah memberikan fasilitas dan dukungan sehingga tulisan ini dapat diselesaikan dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Yassir A, Purwadhi, Andriani R. Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien di Klinik Citra Medika Kota Semarang. *J Ris Pendidik Ekon* 2023; 8: 1–12.
2. Maarif I, Haeruddin H, Sumiati S. Hubungan Kualitas Layanan Dengan Kepuasan Pasien. *J Muslim Community Heal* 2023; 4: 79–88.
3. Suciati G, Zaman C, Gustina E. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamada Rabain Kabupaten Muara Enim Tahun 2022. *J Kesehat Masy ITEKES Cendekia Utama Kudus* 2023; 11: 102–116.

4. Shabri IY, Nugraha T, Syamsul D. Analisis Persepsi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Terakreditasi Aek Loba Kabupaten Asahan. *An-Nadaa J Kesehat Masy*; 6. Epub ahead of print 2020. DOI: 10.31602/ann.v6i1.2578.
5. Setia L, Muhyi R, Husaini H. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Persepsi Kepuasan Pasien Di Laboratorium Puskesmas Kota Banjarbaru Tahun 2016. *J Berk Kesehat* 2018; 3: 9.
6. Melliniawati T, Syari W, Chotimah I. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Bantargebang Tahun 2022. *Promotor* 2023; 6: 431–439.
7. Muhammad Ilham Syufi, Juliandi Harahap, Deli Theo. Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan IGD Terhadap Kepuasan Pasien Di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh. *J Ris Rumpun Ilmu Kedokt* 2024; 3: 65–82.
8. Akthar N, Nayak S, Pai P Y. Determinants of patient satisfaction in Asia: Evidence from systematic review of literature. *Clin Epidemiol Glob Heal*; 23. Epub ahead of print 2023. DOI: 10.1016/j.cegh.2023.101393.
9. Effendi A, Yetti H, Semiarty R. Analisis Kepuasan Pasien Rawat Inap di Salah Satu RSUD Kabupaten Pesisir Selatan. *J Manaj Kesehat* 2024; 12: 98–108.
10. Anggraini N, Alhempri RR. Analisis Kepuasan Konsumen PT Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *J Inov Penelit* 2021; 1: 1–208.
11. Fajrin Z. Pengaruh Mutu Pelayanan SDM Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Pelayanan Rawat Inap RS A . Makassar. 2024; 5: 290–301.
12. Pratiwi AI, Widjanarko B, Jati SP. Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Layanan Poli Gigi di Rumah Sakit Banyumanik Semarang. *J Manaj Kesehat Indones* 2019; 7: 24–29.
13. Widyastuti N, Widjanarko B, Adi MS. Analisis Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Kesehatan di Instalasi Rawat Jalan RSUD dr. H. Soewondo Kendal. *J Manaj Kesehat Indones* 2018; 6: 39–49.
14. Syufi MI, Harahap J, Theo D. View of Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan IGD Terhadap Kepuasan Pasien Di RUMKIT TK II Iskandar Muda Banda Aceh.pdf. *J Ris Rumpun Ilmu Kedokt* 2024; 3: 65–82.
15. Alfred Solidaritas Telaumbanua, Deli Theo, Juliandi Harahap. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Poliklinik Umum Di RSUD Bethesda Gunung Sitoli. *J Ris Rumpun Ilmu Kedokt* 2024; 3: 83–101.
16. Ladytama S, Sugiarto J, Sudiro. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklinik Gigi. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut terhadap Kepuasan Pasien di Poliklin Gigi* 2018; 6: 151–158.
17. Setyorini B, Kusumastuti D, Wirawan C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Farmasi terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bella Bekasi. *J Ekon Manajemen, Akunt* 2025; 4: 5643–5651.
18. Olvin, Abbas J, Kurnaesih E, et al. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan minat kunjungan ulang pasien rawat inap di RSUD Tenriawaru Bone. *J Muslim Community Heal* 2023 2023; 4: 52–69.
19. Yunike Y, Tyarini IA, Evie S, et al. Quality of Health Services to the Level of Patient Satisfaction. *J Ilm Kesehat Sandi Husada* 2023; 12: 183–189.
20. Rahayu DS, Nur D, Marchamah S, et al. Hubungan Kualitas Layanan Kesehatan Dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Syafana Medika. 2024; 5: 65–73.
21. Ginting T, Chairul M, Pane PY, et al. Mutu pelayanan dan minat kunjungan ulang pasien rawat jalan di Rumah Sakit X. *J Prima Med Sains* 2021; 3: 60–67.
22. Ginting EIB, Sudiro, Moriza T. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien

- di Poly Obgyn RSUD. Dr. RM. Djoelham Kota Binjai Tahun 2019. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones* 2021; 5: 21–31.
23. Lisna, Syafar M, Rifai M. Pengaruh Mutu Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Puskesmas Lapai Kabupaten Kolaka Utara. *NERSMID J Keperawatan dan Kebidanan* 2022; 5: 14–27.
  24. Rabiul Marzuki Siregar, Owildan Wisudawan B, Haslinah Ahmad, et al. Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Sapiroik Kabupaten Tapanuli Selatan. *Media Publ Promosi Kesehat Indones* 2023; 6: 1193–1199.
  25. Harahap ES, Zulfendri Z, Silitonga EM, et al. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid 19 Di Igd Rumah Sakit Murni Teguh. *PREPOTIF J Kesehat Masy* 2022; 6: 1515–1525.
  26. Rahayu A, Anwary AZ, Dhewi S. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Di Puskesmas Pelaihari Tahun 2021. *Innov J Soc Sci Res* 2023; 3: 1–17.
  27. Harahap HP, Sikumbang R, Manalu FM. Pengaruh Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Tingkat Kepuasan Ibu Nifas di RSUD Mitra Sejati Medan. *J Kesehat Glob* 2020; 3: 130–139.
  28. Sandag SM, Manampiring AE, Ratag GAE. Analisis Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Manado. *Med Scope J* 2023; 4: 104–114.
  29. Fandy T, Diana A. *Total Quality Management. edisi revisi*. ANDI, 2003.
  30. Anisah I, Nasution Z, Yuniati. Quality Factors of Health Services Affecting Outpatient Patient Satisfaction at Binjai Kota Puskesmas. *J Heal Technol Med* 2022; 8: 1252–1262.
  31. Buky HE, Pandie DBW, Littik SKA. Pengaruh Mutu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat. *J Evidence-based Nurs Public Heal* 2024; 1: 1–13.
  32. Astari RY. *Mutu Pelayanan Kebidanan dan Kebijakan Kesehatan*. Yogyakarta: Deepublish, 2020.
  33. Fajriani, Lastri S, Hasnur H. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Panteraja Tahun 2023. *J Kesehat Tambusai* 2023; 4: 2560–2567.
  34. Putri WA, Arlianti N, Ariscasari P. Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Minat Kunjungan Ulang Pasien di Puskesmas Lampisang Kecamatan Peukan Bada Kabupaten Aceh Besar Tahun 2022. 2023; 206–212.
  35. Benita Z, Wijayanti T, Pramukantoro GE. Hubungan Mutu Pelayanan Kefarmasian dengan Kepuasan Pasien di Apotek Wilayah Kecamatan X Kota Surakarta Tahun 2022. *J Sains dan Kesehat* 2023; 5: 186–197.
  36. Haeruddin H, Alwi MK, Syamsuddin U. Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Wind Heal J Kesehat* 2021; 4: 282–288.
  37. Resky SD, Dinianti A, Irwan. Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Minat Kunjungan Ulang Pasien Rawat Jalan pada Poliklinik Dirumah Sakit Islam Faisal Makassar pelayanan medis di rumah sakit yang ada d Indonesia sehingga memutuskan melakukan Rumah Sakit Islam Faisal Makassar sa. *J Educ Innov Public Heal* 2025; 3: 122–142.