

**MENGIDENTIFIKASI HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN  
KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN  
RUMAH SAKIT**

**Aprillia Riska Darnatia**

**ABSTRAK**

Indikator utama untuk mengetahui mutu pelayanan rumah sakit adalah kepuasan pasien. Kondisi masyarakat yang semakin kritis terhadap mutu pelayanan menjadi pendorong bagi profesi kesehatan untuk meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan klien (pasien). Sedangkan buruknya manajemen dan pelayanan jasa kesehatan yang diberikan rumah sakit kepada pasien mengakibatkan banyak kerugian baik bagi rumah sakit maupun bagi pasien. Oleh sebab itu mutu pelayanan kesehatan sangat berkaitan erat dengan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hubungan dimensi mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu *literature review* dengan tehnik *survey paper*. Hasil analisis dimensi mutu pelayanan kesehatan *reliability* dan *assurance* terdapat hubungan terhadap kepuasan. Dimensi mutu pelayanan kesehatan *tangibles* pada satu jurnal tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien serta pada dimensi mutu *responsiveness* dan *empathy* juga dua jurnal yang tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Saran untuk pihak rumah sakit yaitu perlu memperhatikan secara khusus dimensi mutu pelayanan kesehatan *reliability* dan *assurance* karena dari seluruh metode penelitian teori RATER yang digunakan sepuluh jurnal terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien. Pihak rumah sakit juga perlu memperhatikan dimensi pelayanan kesehatan pada *tangible*, *responsiveness* dan *empathy* untuk meningkatkan mutu pelayanan karena adanya keterkaitan antara satu dengan lainnya serta untuk memperoleh dan mempertahankan loyalitas pasien.

**Kata kunci:** dimensi mutu pelayanan *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*, kepuasan

**IDENTIFYING THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY DIMENSION OF  
HEALTH SERVICES TO PATIENT SATISFACTION  
HOSPITAL**

**Aprillia Riska Darnatia**

**ABSTRACT**

*The main indicator to determine the quality of hospital services is patient satisfaction. The condition of society that is increasingly critical of service quality is a driving force for health professionals to improve services for client (patient) satisfaction. Meanwhile, poor management and health services provided by the hospital to patients resulted in many losses both for the hospital and for the patient. Therefore, the quality of health services is closely related to patient satisfaction. This study aims to identify the relationship between the dimensions of health service quality and patient satisfaction at the hospital. The approach used in this study is a literature review with a survey paper technique. The results of the analysis of the dimensions of health service quality reliability and assurance have a relationship with satisfaction. The dimensions of the quality of health care tangibles in one journal have no relationship with patient satisfaction and on the dimensions of quality responsiveness and empathy as well as two journals that have no relationship with patient satisfaction in the hospital. Suggestions for the hospital are to pay special attention to the dimensions of health service quality, reliability and assurance, because of all the RATER theory research methods used in ten journals, there is a relationship with patient satisfaction. The hospital also needs to pay attention to the dimensions of health services on tangible, responsiveness and empathy to improve service quality because of the relationship between one another and to gain and maintain patient loyalty.*

**Keywords:** *dimensions of service quality tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, satisfaction*