

ABSTRACT

Quality is something that is decided by the customer. Quality is based on the actual experience of the customer or consumer with the product or service as measured against these requirements. Service quality can be interpreted as an effort to fulfill the needs and desires of consumers and the accuracy of delivery in balancing consumer expectations. Hospital customer satisfaction or other health care organizations or patient satisfaction is influenced by many factors, including those related to the approach and behavior of officers, the feelings of patients, especially when they first come. Then the quality of the information received, such as what is done, what can be expected, appointment procedures, waiting times, available public facilities, hospitality facilities for patients such as food quality, privacy, and visit arrangements as well as the outcomes of therapy and treatment received. The purpose of this literature review research is to review the effect of service quality on patient satisfaction in hospitals based on empirical studies in the last 5 years, starting from 2018-2022 using the Google Scholar, Neliti, and PMC websites. There are 15 journals that meet the inclusion criteria and according to the research questions. The results of this study are: 1) Service quality indicators discussed are physical evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy, pricing, facilities, doctor services, nurse services, service registration, and waiting time. 2) The results of the patient satisfaction review on the quality of service mostly stated that they were satisfied. 3) The results of a review of the fifteen journals mostly stated that service quality had an effect on patient satisfaction in hospitals.

Keywords : Service Quality, Patient Satisfaction, Influence

ABSTRAK

Kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kepuasan pelanggan rumah sakit atau organisasi pelayanan kesehatan lain atau kepuasan pasien dipengaruhi banyak faktor, antara lain yang bersangkutan dengan pendekatan dan perilaku petugas, perasaan pasien terutama saat pertama kali datang. Kemudian mutu informasi yang diterima, seperti apa yang dikerjakan, apa yang dapat diharapkan, prosedur perjanjian, waktu tunggu, fasilitas umum yang tersedia, fasilitas perhotelan untuk pasien seperti mutu makanan, privacy, dan pengaturan kunjungan serta outcome terapi dan perawatan yang diterima. Tujuan dari penelitian literature review ini adalah untuk mereview pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit berdasarkan studi empiris dalam 5 tahun terakhir yaitu mulai dari tahun 2018-2022 dengan menggunakan website Google Scholar, Neliti, dan PMC. Terdapat 15 jurnal yang sesuai dengan kriteria inklusi dan sesuai dengan pertanyaan penelitian. Hasil dari penelitian ini adalah : 1) Indikator kualitas pelayanan yang dibahas yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, penetapan harga, fasilitas, layanan dokter, layanan perawat, registrasi jasa, dan waktu tunggu. 2) Hasil review kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan sebagian besar menyatakan puas. 3) Hasil review dari kelima belas jurnal sebagian besar menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien, Pengaruh