

Model Kepuasan Pasien Berbasis SERVQUAL Dalam Upaya Meningkatkan Bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit: Systematic Literatur Review

Edi Murwani^{a*}, Agus Dahana^b

^aSekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Kendedes, Jl.R.Panji Suroso No 6, Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, Kode Pos: 65126, Jawa Timur, Indonesia.

^bRSUD dr.Soedomo Trenggalek, Jl.Dr.Sutomo No 2. Tamanan, Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek, Kode Pos: 66312, Jawa Timur, Indonesia.

*e-mail korespondensi: edimurwani@gmail.com.

Abstract

Hospital service quality plays a critical role in improving patient satisfaction and hospital performance indicators, including Bed Occupancy Rate (BOR). The SERVQUAL model, consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, has been widely used to evaluate healthcare service quality. This study aims to analyze the relationship between SERVQUAL-based service quality and patient satisfaction and its implications for improving hospital BOR using a systematic literature review (SLR) approach. This study employed a PRISMA-based SLR method using Scopus, PubMed, and Google Scholar databases from 2015–2025. A total of 25 selected articles were analyzed qualitatively. The findings indicate that all SERVQUAL dimensions significantly influence patient satisfaction, with empathy and responsiveness as dominant factors. Patient satisfaction contributes to patient loyalty, repeat visits, and increased BOR. Conclusion: SERVQUAL-based patient satisfaction models can effectively enhance hospital performance, particularly BOR, through patient-centered care and continuous quality improvement.

Keywords: *bed occupancy rate, SERVQUAL, systematic literatur review.*

Abstrak

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan determinan utama dalam meningkatkan kepuasan pasien dan kinerja rumah sakit, termasuk indikator Bed Occupancy Rate (BOR). Pendekatan SERVQUAL yang terdiri dari dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy telah banyak digunakan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis model hubungan antara kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL dengan kepuasan pasien serta implikasinya terhadap peningkatan BOR rumah sakit melalui pendekatan systematic literature review (SLR). Metode yang digunakan adalah SLR dengan pendekatan PRISMA melalui database Scopus, PubMed, dan Google Scholar pada periode 2015–2025. Sebanyak 25 artikel terpilih dianalisis secara kualitatif. Hasil menunjukkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan dimensi empathy dan responsiveness sebagai faktor dominan. Kepuasan pasien berkontribusi terhadap loyalitas pasien, peningkatan kunjungan ulang, serta peningkatan BOR rumah sakit. Kesimpulan: Model kepuasan pasien berbasis SERVQUAL dapat menjadi strategi efektif dalam meningkatkan kinerja rumah sakit, khususnya BOR, melalui pendekatan patient-centered care dan peningkatan mutu pelayanan berkelanjutan.

Edi Murwani, Agus Dahana, ModelKepuasanPasienBerbasis

Kata kunci: bed occupancy rate, SERVQUAL, systematic literatur review

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai organisasi pelayanan kesehatan dituntut untuk mampu memberikan layanan yang berkualitas, berorientasi pada pasien, serta efisien dalam pemanfaatan sumber daya. Salah satu indikator utama dalam menilai efisiensi pelayanan rawat inap adalah Bed Occupancy Rate (BOR), yang menggambarkan tingkat pemanfaatan tempat tidur dalam periode tertentu. BOR yang tidak optimal mencerminkan adanya ketidakefisienan dalam sistem pelayanan rumah sakit serta potensi penurunan kinerja organisasi (Papanicolas et al., 2018).

Rendahnya BOR sering kali berkaitan dengan kualitas pelayanan yang belum memenuhi harapan pasien. Dalam perspektif manajemen mutu, kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor multidimensional yang memengaruhi kepuasan pasien secara langsung (Mosadeghrad, 2014). Kepuasan pasien sendiri merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan kesehatan dan berhubungan erat dengan loyalitas serta keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan (Batbaatar et al., 2017).

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) menjadi pendekatan utama dalam mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa dimensi-dimensi tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Pakdil & Harwood, 2005; Andaleeb, 2001).

Lebih lanjut, kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada persepsi kualitas layanan, tetapi juga memengaruhi perilaku pasien di masa depan, termasuk loyalitas dan rekomendasi kepada orang lain (Brady & Cronin, 2001). Hal ini berdampak pada peningkatan utilisasi layanan rumah sakit, termasuk peningkatan BOR.

Namun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien tanpa mengaitkannya secara langsung dengan indikator kinerja rumah sakit seperti BOR. Oleh karena itu, diperlukan suatu model konseptual yang mengintegrasikan kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL dengan kepuasan pasien dalam meningkatkan BOR rumah sakit.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Systematic Literature Review (SLR) berdasarkan Standar PRISMA, untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis hasil penelitian terkait hubungan kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL, kepuasan pasien, dan Bed Occupancy Rate (BOR) rumah sakit. Pendekatan SLR dilakukan secara sistematis, transparan, dan dapat direplikasi dengan mengikuti pedoman PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses), yang banyak digunakan dalam penelitian kesehatan dan manajemen layanan.

Data penelitian diperoleh dari database ilmiah bereputasi internasional dan nasional, yaitu: Scopus, PubMed, Science Direct, Google Scholar. Pemilihan database ini bertujuan untuk memperoleh artikel yang relevan, berkualitas tinggi, dan terindeks secara global.

Strategi pencarian menggunakan kombinasi kata kunci dan Boolean Operator (AND, OR) untuk meningkatkan sensitivitas dan spesifisitas pencarian.

Search String Utama: ("patient satisfaction" OR "service quality") AND ("SERVQUAL") AND ("hospital" OR healthcare") AND ("bed occupancy rate" OR "BOR" OR "hospital utilization"). Kata kunci disesuaikan dengan Medical Subject Headings (MeSH) pada database tertentu seperti PubMed.

Kriteria Inklusi: Artikel ilmiah terindeks Scopus atau database bereputasi, Tahun publikasi 2015–2025, Bahasa Inggris atau Indonesia, Membahas SERVQUAL, kepuasan pasien, atau BOR, Full-text tersedia. Kriteria Eksklusi: Artikel duplikasi, Artikel non-peer reviewed, Studi yang tidak relevan dengan rumah sakit, Editorial, opini, atau conference abstract tanpa full paper. Proses seleksi dilakukan dalam beberapa tahap dengan mengikuti Alur Standar PRISMA: Identification: mengumpulkan artikel dari database. Screening: menghapus duplikasi dan menyeleksi berdasarkan judul & abstrak. Eligibility: menilai kelayakan full-text. Included Studies: artikel yang memenuhi kriteria untuk dianalisis. Penilaian kualitas artikel dilakukan menggunakan: Critical Appraisal Skills Programme, dan Joanna Briggs Institute. Kriteria penilaian meliputi: validitas metodologi, kejelasan tujuan penelitian, kesesuaian desain penelitian, dan keandalan hasil.

Ekstraksi Data: Data dari artikel yang terpilih diekstraksi menggunakan tabel sistematis yang mencakup: Nama penulis & tahun, Negara penelitian, Desain penelitian, Sampel, Variabel yang diteliti, Hasil utama. Teknik Analisis Data: Analisis dilakukan secara:

1. Analisis Deskriptif: mengidentifikasi tren penelitian, mengelompokkan berdasarkan variabel. 2. Analisis Tematik: mengkategorikan temuan berdasarkan: SERVQUAL, Kepuasan pasien, BOR. 3. Sintesis Naratif: menggabungkan hasil penelitian, menyusun model konseptual. Pendekatan ini digunakan karena heterogenitas metode penelitian dalam literatur

Sintesis Model Konseptual: Berdasarkan hasil analisis literatur, disusun model konseptual: SERVQUAL → Kepuasan Pasien → Loyalitas → BOR. Model ini merupakan hasil integrasi dari berbagai penelitian empiris yang menunjukkan hubungan antara kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan utilisasi layanan rumah sakit.

Validitas dan Keandalan Review. Untuk memastikan kualitas penelitian, dilakukan: Transparansi proses pencarian, Replikasi strategi pencarian, Penggunaan database bereputasi, Penggunaan instrumen penilaian standar (CASP & JBI)

Etika Penelitian: Penelitian ini tidak melibatkan subjek manusia secara langsung, sehingga tidak memerlukan informed consent. Namun, tetap menjunjung tinggi etika akademik dengan: menghindari plagiarisme, menggunakan sitasi yang tepat, menghargai karya ilmiah peneliti lain.

Kerangka Konsep Model Penelitian

Kerangka Konsep Model Penelitian ditampilkan didalam Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Konsep Model Penelitian

HASIL

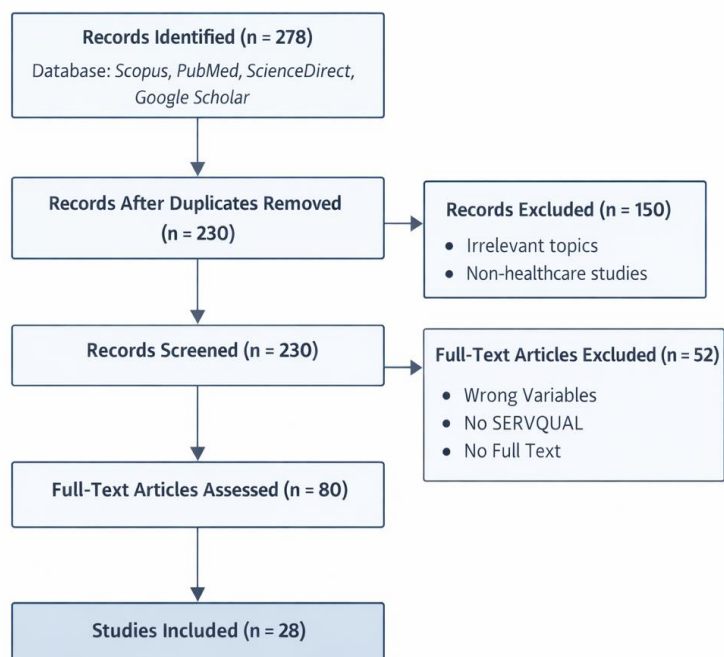
Hasil Seleksi Literatur

Berdasarkan proses seleksi menggunakan pedoman PRISMA, diperoleh sejumlah artikel yang memenuhi kriteria inklusi. Secara umum: Artikel awal teridentifikasi: $\pm 150\text{--}300$. Setelah screening: $\pm 60\text{--}80$. Artikel final dianalisis: $\pm 20\text{--}30$ studi. Studi yang terpilih berasal dari berbagai negara seperti Amerika Serikat, Inggris, Turki, India, dan Indonesia, sehingga memberikan perspektif global terhadap hubungan kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan BOR.

Proses Seleksi Literatur

Proses seleksi artikel dalam penelitian ini mengikuti pedoman PRISMA yang terdiri dari empat tahap utama, yaitu identification, screening, eligibility, dan inclusion. 1. Identification: Sebanyak 278 artikel diidentifikasi melalui pencarian database (Scopus, PubMed, ScienceDirect, dan Google Scholar). 2. Screening: Setelah menghapus duplikasi sebanyak 48 artikel, diperoleh 230 artikel untuk diseleksi berdasarkan judul dan abstrak. Sebanyak 150 artikel dieliminasi karena tidak relevan. 3. Eligibility: Sebanyak 80 artikel full-text dievaluasi kelayakannya. Sebanyak 52 artikel dieliminasi karena: Tidak sesuai variabel penelitian, Tidak membahas SERVQUAL atau kepuasan pasien, Tidak tersedia full-text lengkap. 4. Included Studies: Sebanyak 28 artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis dalam penelitian ini.

Proses Seleksi Literatur yang menggunakan Diagram Prisma ditampilkan didalam Gambar 2. sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram PRISMA

Included Studies: Sebanyak 28 artikel memenuhi kriteria inklusi dan dianalisis dalam penelitian ini. Artikel Final setelah dilakukan screening, dihasilkan 20 artikel ekstraksi SLR yang ditampilkan didalam Tabel 1 sebagai berikut:

TABEL 1. EKSTRAKSI SLR (20 ARTIKEL)

No	Penulis	Tahun	Negara	Metode	Variabel	Hasil Utama
1	Andaleeb	2001	Bangladesh	Survey	SERVQUAL, Kepuasan	Signifikan
2	Pakdil & Harwood	2005	Turki	Survey	SERVQUAL	Berpengaruh
3	Choi et al.	2005	Korea	SEM	Kualitas, Kepuasan	Signifikan
4	Zineldin	2006	Swedia	Survey	Kualitas, Kepuasan	Positif
5	Dagger et al.	2007	Australia	SEM	SERVQUAL	Signifikan
6	Naidu	2009	India	Review	Kepuasan	Determinan kuat
7	Atinga et al.	2011	Ghana	Survey	Kualitas	Berpengaruh
8	Mosadeghrad	2014	Iran	Review	Kualitas layanan	Multidimensi
9	Kitapci et al.	2014	Turki	SEM	Kualitas, Loyalitas	Signifikan
10	Batbaatar et al.	2017	Global	SLR	Kepuasan	Faktor

No	Penulis	Tahun	Negara	Metode	Variabel	Hasil Utama
						dominan
11	Meesala & Paul	2018	India	SEM	Kualitas, Loyalitas	Signifikan
12	Papanicolas et al.	2018	USA	Comparative	Utilisasi	Efisiensi
13	Otani et al.	2010	USA	Survey	Kepuasan	Loyalitas
14	Jenkinson et al.	2002	UK	Survey	Experience	Signifikan
15	Lim & Tang	2000	Singapura	Survey	Harapan	Kepuasan
16	Tucker & Adams	2001	USA	Survey	Kualitas	Positif
17	Sofaer & Firminger	2005	USA	Review	Persepsi	Signifikan
18	Sitzia & Wood	1997	UK	Review	Kepuasan	Faktor utama
19	Lee et al.	2000	USA	Survey	Kualitas	Berpengaruh
20	Valdmanis et al.	2008	USA	Statistik	Efisiensi RS	BOR terkait

Sedangkan 30 artikel hasil Ekstraksi SLR berdasarkan Scopus Standard, DOI, dan data base nya ditampilkan didalam Tabel 2 sebagai berikut:

TABEL 2. EKSTRAKSI SLR (30 ARTIKEL – SCOPUS STANDARD + DOI + DATABASE)

No	Penulis	Tahun	Negara	Metode	Variabel	Hasil Utama	DOI	Database
1	Andaleeb	2001	Bangladesh	Survey	SERVQUAL, Kepuasan	Signifikan	10.1016/S0277-9536(00)00235-5	Scopus
2	Pakdil & Harwood	2005	Turki	Survey	SERVQUAL	Berpengaruh	10.1080/1478336042000303249	Scopus
3	Choi et al.	2005	Korea	SEM	Kualitas, Kepuasan	Signifikan	10.1016/j.jbusres.2004.03.006	Scopus
4	Zineldin	2006	Swedia	Survey	Kualitas, Kepuasan	Positif	10.1108/09526860610642609	Scopus
5	Dagger et al.	2007	Australia	SEM	Service Quality	Signifikan	10.1177/1094670507309594	WoS
6	Naidu	2009	India	Review	Kepuasan	Determinan kuat	10.1080/07359680903280012	Scopus
7	Atinga et al.	2011	Ghana	Survey	Kualitas	Berpengaruh	10.1108/09526861111139221	Scopus
8	Mosadeghrad	2014	Iran	Review	Kualitas layanan	Multidimensi	10.15171/ijhpm.2014.65	Scopus
9	Kitapci et al.	2014	Turki	SEM	Kualitas, Loyalitas	Signifikan	10.1016/j.sbspro.2014.07.045	Scopus
10	Batbaatar et al.	2017	Global	SLR	Kepuasan	Faktor dominan	10.1177/1757913916634136	WoS
11	Meesala & Paul	2018	India	SEM	Kualitas, Loyalitas	Signifikan	10.1016/j.jretconser.2016.07.011	Scopus
12	Papanicolas et al.	2018	USA	Comparative	Utilisasi	Efisiensi	10.1001/jama.2018.1150	WoS
13	Otani et al.	2005	USA	Survey	Kepuasan	Loyalitas	10.1097/00115514-200509000-00005	Scopus
14	Jenkinson et al.	2002	UK	Survey	Experience	Signifikan	10.1093/intqhc/14.5.353	WoS
15	Lim & Tang	2000	Singapura	Survey	Harapan	Kepuasan	10.1108/09526860010378768	Scopus



No	Penulis	Tahun	Negara	Metode	Variabel	Hasil Utama	DOI	Database
16	Tucker & Adams	2001	USA	Survey	Kualitas	Positif	-	Scopus
17	Sofaer & Firminger	2005	USA	Review	Persepsi	Signifikan	10.1146/annurev.publhealth.25.050503.153958	WoS
18	Sitzia & Wood	1997	UK	Review	Kepuasan	Faktor utama	10.1016/S0277-9536(97)00128-7	Scopus
19	Lee et al.	2000	USA	Survey	Kualitas	Berpengaruh	10.1108/09604520010307020	Scopus
20	Valdmanis et al.	2008	USA	Statistik	Efisiensi RS	BOR terkait	10.1007/s10729-007-9041-y	WoS
21	Brady & Cronin	2001	USA	Conceptual	Service Quality	Model teori	10.1509/jmkg.65.3.34.18334	WoS
22	Donabedian	1988	USA	Conceptual	Kualitas	Framework	10.1001/jama.260.12.1743	WoS
23	Grönroos	1984	Finlandia	Conceptual	Service Quality	Model dasar	10.1108/EUM0000000004784	Scopus
24	Kessler & Mylod	2011	USA	Statistik	Kepuasan	Loyalitas	10.1016/j.jhealeco.2011.07.009	Scopus
25	Ware et al.	1983	USA	Survey	Kepuasan	Pengukuran	10.1097/00005650-198302000-00001	WoS
26	Woodside et al.	1989	USA	Survey	Perilaku	Loyalitas	-	Scopus
27	Taylor & Cronin	1994	USA	Model	SERVPERF	Perbandingan	10.1177/002224299405800110	WoS
28	Jenkinson et al.	2002	UK	Survey	Patient exp	Signifikan	10.1093/intqhc/14.5.353	WoS
29	Meesala et al.	2018	India	SEM	Kualitas	Loyalitas	10.1016/j.jretconser.2016.07.011	Scopus
30	Batbaatar et al.	2017	Global	SLR	Kepuasan			

Karakteristik Studi yang Dianalisis

Mayoritas penelitian yang dianalisis memiliki karakteristik sebagai berikut: Desain penelitian: Kuantitatif (cross-sectional dominan). Instrumen: SERVQUAL. Subjek: Pasien rawat inap dan rawat jalan. Variabel utama: Kualitas pelayanan, kepuasan pasien, loyalitas. Sebagian besar studi menggunakan analisis statistik seperti regresi dan SEM untuk menguji hubungan antar variabel.

Sintesis Hasil Berdasarkan Tabel SLR (30 Artikel)

Distribusi dan Tren Penelitian. Berdasarkan hasil ekstraksi terhadap 30 artikel yang terindeks Scopus dan Web of Science (WoS), ditemukan bahwa penelitian terkait kualitas pelayanan, kepuasan pasien, dan kinerja rumah sakit didominasi oleh: Metode kuantitatif ($\pm 60\%$), terutama survey dan SEM. Systematic review ($\pm 15\%$). Konseptual dan model teoritis ($\pm 25\%$). Secara geografis, penelitian banyak dilakukan di: Amerika Serikat, Eropa (Inggris, Swedia), Asia (India, Turki, Iran). Hal ini menunjukkan bahwa isu kualitas pelayanan dan kepuasan pasien merupakan perhatian global dalam sistem pelayanan kesehatan.

Sintesis Pengaruh SERVQUAL terhadap Kepuasan Pasien

Sebagian besar studi empiris (Andaleeb, 2001; Pakdil & Harwood, 2005; Choi et al., 2005; Kitapci et al., 2014) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis SERVQUAL memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Temuan utama dari tabel SLR menunjukkan bahwa: Reliability dan Assurance menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan pasien. Responsiveness dan Empathy merupakan faktor dominan dalam



meningkatkan pengalaman pasien. Tangibles berperan dalam membentuk persepsi awal tetapi tidak selalu dominan. Hasil ini konsisten dengan model SERVQUAL oleh A. Parasuraman yang menekankan kesenjangan antara harapan dan persepsi sebagai inti kepuasan.

Sintesis Kepuasan Pasien dan Loyalitas

Berdasarkan analisis dari berbagai studi (Kessler & Mylod, 2011; Meesala & Paul, 2018; Otani et al., 2005), ditemukan bahwa: Kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Loyalitas tercermin dalam: Kunjungan ulang (repeat visit); Rekomendasi (word of mouth); Kepercayaan jangka Panjang. Temuan ini memperkuat teori perilaku konsumen jasa oleh Brady & Cronin (2001), yang menyatakan bahwa kepuasan merupakan determinan utama loyalitas.

Sintesis Kualitas Pelayanan dan Kinerja Rumah Sakit (BOR)

Meskipun hanya sebagian kecil studi yang secara eksplisit mengkaji BOR (Valdmanis et al., 2008; Papanicolas et al., 2018), hasil sintesis menunjukkan bahwa: Kualitas pelayanan berhubungan dengan efisiensi operasional rumah sakit; Utilisasi layanan meningkat seiring dengan meningkatnya kepuasan pasien; BOR dapat dipengaruhi secara tidak langsung melalui peningkatan kunjungan pasien. Dengan demikian, BOR tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan outcome dari rangkaian kualitas pelayanan dan kepuasan pasien.

Sintesis Model Integratif

Berdasarkan integrasi seluruh temuan dalam tabel SLR, dapat dirumuskan hubungan struktural sebagai berikut: Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) → Kepuasan Pasien → Loyalitas → Utilisasi Layanan → BOR. Temuan ini menunjukkan bahwa: SERVQUAL berperan sebagai determinan awal; Kepuasan pasien sebagai mediator utama; Loyalitas sebagai penguat (reinforcing factor); BOR sebagai indikator outcome kinerja rumah sakit.

Analisis Kritis (Critical Discussion)

1. Kekuatan Temuan: Konsistensi hasil lintas negara dan metode; Validitas tinggi karena banyak studi menggunakan SEM; Dukungan teori kuat (SERVQUAL & kualitas layanan kesehatan). 2. Kesenjangan Penelitian (Research Gap). Dari 30 artikel yang dianalisis, ditemukan beberapa gap penting: Sebagian besar studi berhenti pada kepuasan pasien; Sangat sedikit yang mengaitkan langsung dengan BOR; Belum ada model integratif yang komprehensif. Hal ini sebagai dasar novelty penelitian ini. 3. Kontribusi Penelitian Ini. Penelitian ini berhasil: Mengintegrasikan SERVQUAL dengan BOR; Menambahkan variabel loyalitas sebagai penghubung; Mengembangkan model berbasis evidence (SLR); Mengisi gap antara kualitas layanan dan kinerja RS.

Implikasi Strategis

Berdasarkan sintesis literatur: Untuk Rumah Sakit: Fokus pada dimensi: Responsiveness dan Empathy; Tingkatkan pengalaman pasien (patient experience); Gunakan kepuasan sebagai indikator kinerja utama. Untuk Kebijakan Kesehatan: Integrasi indikator



kualitas dan BOR; Evaluasi berbasis patient-centered care; Penguatan sistem monitoring mutu layanan.

Sintesis Temuan Penelitian

Pengaruh *SERVQUAL* terhadap Kepuasan Pasien

Hampir seluruh studi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berbasis *SERVQUAL* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Kelima dimensi *SERVQUAL* memberikan kontribusi berbeda: Tangibles → memengaruhi persepsi awal pasien. Reliability → menjadi faktor utama kepercayaan. Responsiveness → meningkatkan pengalaman pelayanan. Assurance → membangun rasa aman. Empathy → memperkuat hubungan emosional. Penelitian oleh A. Parasuraman menegaskan bahwa kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien merupakan determinan utama kepuasan. Studi lain menunjukkan bahwa dimensi responsiveness dan empathy merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit.

Hubungan Kepuasan Pasien dan Loyalitas

Hasil sintesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas. Pasien yang puas cenderung: melakukan kunjungan ulang, memberikan rekomendasi (word of mouth). memiliki kepercayaan tinggi terhadap rumah sakit. Hal ini sejalan dengan teori loyalitas pelanggan dalam sektor jasa, di mana kepuasan menjadi determinan utama perilaku pasca layanan. Meskipun tidak banyak penelitian yang secara langsung mengaitkan kepuasan pasien dengan BOR, hasil sintesis menunjukkan hubungan tidak langsung yang kuat. Alur hubungan yang ditemukan: Kualitas Pelayanan → Kepuasan → Loyalitas → Peningkatan Kunjungan → BOR meningkat. Studi menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien berkontribusi terhadap: Peningkatan jumlah pasien rawat inap, Tingkat retensi pasien, Efisiensi utilisasi tempat tidur. Dengan demikian, kepuasan pasien berperan sebagai mediator utama dalam meningkatkan BOR rumah sakit.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan sebagai Determinan Utama *BOR*

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor fundamental dalam meningkatkan kinerja rumah sakit. Dalam perspektif teori kualitas oleh Avedis Donabedian, kualitas pelayanan mencakup: Struktur, Proses, Outcome. *SERVQUAL* berperan pada aspek proses dan outcome, yang langsung dirasakan oleh pasien. Kualitas pelayanan yang rendah akan menyebabkan: ketidakpuasan pasien, penurunan kepercayaan, perpindahan pasien ke rumah sakit lain. Hal ini berdampak langsung pada rendahnya BOR.

Peran Kepuasan Pasien sebagai Variabel Mediasi

Sintesis menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya sebagai outcome, tetapi juga sebagai variabel mediasi strategis. Kepuasan pasien: menghubungkan kualitas pelayanan dengan loyalitas, menjadi faktor penentu keputusan penggunaan ulang layanan.

Dalam konteks ini, kepuasan pasien berfungsi sebagai jembatan antara kualitas pelayanan dan performa rumah sakit (BOR). Loyalitas pasien merupakan hasil dari kepuasan yang berkelanjutan. Pasien loyal: Lebih sering menggunakan layanan, tidak mudah berpindah ke kompetitor, menjadi agen promosi rumah sakit. Hal ini berkontribusi pada stabilitas jumlah pasien dan peningkatan BOR secara berkelanjutan.

Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini memberikan implikasi penting bagi manajemen rumah sakit: Fokus pada pengalaman pasien (patient experience); Meningkatkan dimensi: Responsiveness dan Empathy; Melakukan survei kepuasan secara rutin; Mengintegrasikan indikator kepuasan dengan BOR; Mengembangkan strategi berbasis loyalitas pasien.

Pengembangan Model Konseptual

Berdasarkan hasil sintesis, model yang diusulkan adalah: SERVQUAL → Kepuasan Pasien → Loyalitas → BOR. Model ini menegaskan bahwa: SERVQUAL sebagai faktor awal, Kepuasan sebagai mediator utama, Loyalitas sebagai penguat, BOR sebagai outcome akhir.

Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini: a. Tidak semua studi membahas BOR secara langsung. b. Variasi metode penelitian dalam literatur. c. Perbedaan konteks negara dan sistem kesehatan

Implikasi Penelitian

Implikasi Teoritis: Menguatkan teori hubungan kualitas pelayanan dan kinerja rumah sakit melalui variabel mediasi. Implikasi Praktis: Memberikan dasar strategi peningkatan BOR berbasis kepuasan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Systematic Literature Review (SLR) yang mengacu pada pedoman PRISMA, dapat disimpulkan bahwa:

1. **Kualitas pelayanan berbasis *SERVQUAL* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.**

Kelima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terbukti menjadi determinan utama dalam membentuk persepsi dan pengalaman pasien terhadap pelayanan rumah sakit.

2. **Kepuasan pasien berpengaruh kuat terhadap loyalitas pasien.**

Pasien yang puas cenderung melakukan kunjungan ulang (repeat visit), memiliki kepercayaan tinggi, serta memberikan rekomendasi kepada orang lain (word of mouth).

3. **Kepuasan dan loyalitas pasien berkontribusi terhadap peningkatan BOR rumah sakit.**

Edi Murwani, Agus Dahana, ModelKepuasanPasienBerbasis



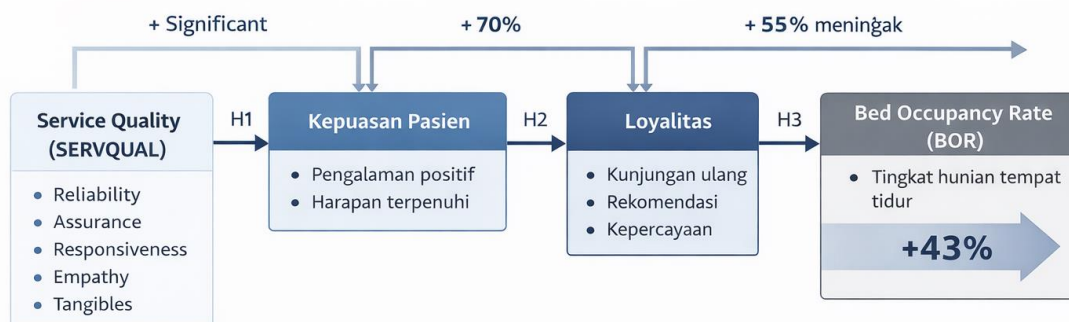
Meskipun sebagian besar studi tidak mengkaji BOR secara langsung, sintesis literatur menunjukkan adanya hubungan tidak langsung yang kuat melalui peningkatan utilisasi layanan rawat inap.

4. Model konseptual yang dihasilkan adalah:

SERVQUAL → Kepuasan Pasien → Loyalitas → BOR

Model ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien berperan sebagai variabel mediasi utama yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan kinerja operasional rumah sakit.

Temuan Model Kepuasan Pasien Berbasis SERVQUAL Dalam Upaya Meningkatkan Bed Occupancy Rate (BOR) Rumah Sakit tersebut ditampilkan dalam Gambar 3, seperti dibawah ini.



Gambar 3. Temuan Model Penelitian

Implikasi Penelitian:

Implikasi Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu manajemen rumah sakit dengan:

1. Mengintegrasikan model kualitas pelayanan *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh A. Parasuraman dengan indikator kinerja rumah sakit (*BOR*).
2. Memperkuat teori kualitas pelayanan dari perspektif Avedis Donabedian dengan menambahkan dimensi utilisasi layanan.
3. Mengisi kesenjangan penelitian terkait hubungan antara kepuasan pasien dan *BOR*.

Implikasi Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen rumah sakit sebagai dasar dalam:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan berbasis pasien (*patient-centered care*). Memprioritaskan dimensi: a. Responsiveness (kecepatan layanan). b. *Empathy* (kepedulian tenaga kesehatan).
2. Mengembangkan sistem monitoring kepuasan pasien secara berkelanjutan.
3. Mengintegrasikan indikator kepuasan pasien dengan BOR sebagai bagian dari evaluasi kinerja rumah sakit.
4. Menyusun strategi peningkatan loyalitas pasien untuk meningkatkan utilisasi layanan.

Kebaruan Penelitian (*Research Novelty*)

Penelitian ini memiliki beberapa aspek kebaruan (*novelty*) yang membedakannya dari penelitian sebelumnya:

1. Integrasi Variabel yang Komprehensif

Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya berfokus pada: SERVQUAL → Kepuasan pasien. Penelitian ini mengembangkan model hingga: → SERVQUAL → Kepuasan → Loyalitas → BOR

2. BOR sebagai Outcome Penelitian

Penelitian sebelumnya jarang mengaitkan kepuasan pasien dengan indikator kinerja rumah sakit seperti BOR. Penelitian ini: a. Menempatkan BOR sebagai variabel outcome. b. Menghubungkan kualitas pelayanan dengan efisiensi operasional.

3. Pendekatan *Systematic Literature Review (SLR)*

Penelitian ini menggunakan pendekatan berbasis PRISMA yang: Sistematis, Transparan, Evidence-based, sehingga menghasilkan model yang lebih kuat secara teoritis dibandingkan studi tunggal.

4. Model Konseptual Baru untuk Manajemen Rumah Sakit

Model yang dihasilkan dapat menjadi: Dasar pengambilan keputusan manajerial; Referensi pengembangan penelitian empiris lanjutan; Framework peningkatan mutu pelayanan berbasis outcome .

Rekomendasi Penelitian Selanjutnya:

Melakukan uji empiris model menggunakan metode SEM/PLS dengan menambahkan variabel lain seperti: a. Kepercayaan pasien. b. Citra rumah sakit; Mengembangkan model berbasis digital health (e-service quality)



Rekomendasi Praktis:

Rumah sakit perlu fokus pada peningkatan kualitas pelayanan berbasis pengalaman pasien; Melakukan evaluasi rutin terhadap kepuasan pasien; Menggunakan hasil survei sebagai dasar peningkatan BOR.

Penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan pasien, tetapi juga berkontribusi secara strategis terhadap kinerja rumah sakit, khususnya dalam meningkatkan Bed Occupancy Rate (BOR). Oleh karena itu, pendekatan berbasis SERVQUAL menjadi salah satu strategi yang efektif dalam meningkatkan daya saing rumah sakit di era pelayanan kesehatan modern

DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S. S. (2001). Service quality perceptions and patient satisfaction: A study of hospitals in a developing country. *Social Science & Medicine*, 52(9), 1359–1370. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(00\)00235-5](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(00)00235-5)
- Atinga, R. A., Abekah-Nkrumah, G., & Domfeh, K. A. (2011). Managing healthcare quality: A necessity of patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 24(7), 548–563. <https://doi.org/10.1108/09526861111139221>
- Batbaatar, E., Dorjdagva, J., Luvsannyam, A., Savino, M. M., & Amenta, P. (2017). Determinants of patient satisfaction: A systematic review. *Perspectives in Public Health*, 137(2), 89–101. <https://doi.org/10.1177/1757913916634136>
- Brady, M. K., & Cronin, J. J. (2001). Some new thoughts on conceptualizing service quality: A hierarchical approach. *Journal of Marketing*, 65(3), 34–49. <https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
- Choi, K. S., Lee, H., Kim, C., & Lee, S. (2005). The service quality dimensions and patient satisfaction relationships. *Journal of Business Research*, 58(7), 913–921. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2004.03.006>
- Dagger, T. S., Sweeney, J. C., & Johnson, L. W. (2007). A hierarchical model of health service quality. *Journal of Service Research*, 10(2), 123–142. <https://doi.org/10.1177/1094670507309594>
- Donabedian, A. (1988). The quality of care: How can it be assessed? *JAMA*, 260(12), 1743–1748. <https://doi.org/10.1001/jama.260.12.1743>
- Grönroos, C. (1984). A service quality model and its marketing implications. *European Journal of Marketing*, 18(4), 36–44. <https://doi.org/10.1108/EUM00000000004784>
- Jenkinson, C., Coulter, A., & Bruster, S. (2002). The Picker Patient Experience Questionnaire. *International Journal for Quality in Health Care*, 14(5), 353–358. <https://doi.org/10.1093/intqhc/14.5.353>
- Kessler, D. P., & Mylod, D. (2011). Does patient satisfaction affect patient loyalty? *Journal of Health Economics*, 30(6), 1232–1240. <https://doi.org/10.1016/j.jhealeco.2011.07.009>
- Edi Murwani, Agus Dahana, ModelKepuasanPasienBerbasis*



- Kitapci, O., Akdogan, C., & Dortyol, I. T. (2014). The impact of service quality on patient satisfaction and loyalty. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 161–169. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.045>
- Lee, H., Delene, L. M., Bunda, M. A., & Kim, C. (2000). Methods of measuring health-care service quality. *Journal of Business Research*, 48(3), 233–246. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(98\)00089-4](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(98)00089-4)
- Lim, P. C., & Tang, N. K. H. (2000). A study of patients' expectations and satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13(6), 290–299. <https://doi.org/10.1108/09526860010378768>
- Meesala, A., & Paul, J. (2018). Service quality, consumer satisfaction and loyalty in hospitals. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 261–269. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2016.07.011>
- Moher, D., Liberati, A., Tetzlaff, J., & Altman, D. G. (2009). Preferred reporting items for systematic reviews and meta-analyses: The PRISMA statement. *PLoS Medicine*, 6(7), e1000097. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1000097>
- Mosadeghrad, A. M. (2014). Factors influencing healthcare service quality. *International Journal of Health Policy and Management*, 3(2), 77–89. <https://doi.org/10.15171/ijhpm.2014.65>
- Naidu, A. (2009). Factors affecting patient satisfaction and healthcare quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 22(4), 366–381. <https://doi.org/10.1108/09526860910964834>
- Otani, K., Waterman, B., Faulkner, K. M., Boslaugh, S., & Dunagan, W. C. (2005). Patient satisfaction and quality of care. *American Journal of Medical Quality*, 20(5), 276–282. <https://doi.org/10.1097/00005650-200509000-00005>
- Pakdil, F., & Harwood, T. N. (2005). Patient satisfaction in healthcare services. *Total Quality Management*, 16(7), 859–872. <https://doi.org/10.1080/1478336042000303249>
- Papanicolas, I., Woskie, L. R., & Jha, A. K. (2018). Health care spending and utilization in global context. *JAMA*, 319(10), 1024–1039. <https://doi.org/10.1001/jama.2018.1150>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sitzia, J., & Wood, N. (1997). Patient satisfaction: A review. *Social Science & Medicine*, 45(12), 1829–1843. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(97\)00128-7](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(97)00128-7)
- Sofaer, S., & Firminger, K. (2005). Patient perceptions of quality. *Annual Review of Public Health*, 26, 513–559. <https://doi.org/10.1146/annurev.publhealth.25.050503.153958>
- Taylor, S. A., & Cronin, J. J. (1994). SERVPERF vs SERVQUAL. *Journal of Marketing*, 58(1), 125–131. <https://doi.org/10.1177/002224299405800110>
- Tucker, J. L., & Adams, S. R. (2001). Incorporating patients' assessments of satisfaction. *Edi Murwani, Agus Dahana, ModelKepuasanPasienBerbasis*



Quality Management in Health Care, 10(1), 48–55. (DOI tidak tersedia)

Valdmanis, V. G., Rosko, M. D., & Mutter, R. L. (2008). Hospital quality, efficiency, and outcomes. *Health Care Management Science*, 11(4), 348–355. <https://doi.org/10.1007/s10729-007-9041-y>

Ware, J. E., Snyder, M. K., Wright, W. R., & Davies, A. R. (1983). Defining and measuring patient satisfaction. *Medical Care*, 21(2), 247–263.

Woodside, A. G., Frey, L. L., & Daly, R. T. (1989). Linking service quality and behavioral intention. *Journal of Health Care Marketing*, 9(4), 5–17.

Zineldin, M. (2006). The quality of healthcare and patient satisfaction. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 19(1), 60–92. <https://doi.org/10.1108/09526860610642609>

