

Pengaruh Assurance Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Meta-analisis dan *Systematic Review* Tahun 2015-2025

Nita Putriasti Mayarestya^{1*}, Ayu Diana Meilantika², Ayu Rizky³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Kesehatan, Institut Teknologi dan Kesehatan Muhammadiyah Kalbar, Indonesia

Email: mayarestya@itekesmukalbar.ac.id^{1*}

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan salah satu indikator untuk menilai keberhasilan serta kepuasan pasien terkait sistem pelayanan sekaligus menentukan loyalitas dan citra institusi kesehatan. Tujuan Penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh dimensi assurance dalam kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap dan rawat jalan di rumah sakit. Penelitian ini merupakan penelitian meta-analysis dan systematic review dengan menggunakan diagram PRISMA. Pencarian artikel menggunakan database dari Google Scholar yang publish pada tahun 2015-2025. Kata kunci pencarian artikel antara lain "Kualitas Pelayanan" AND "Assurance" OR "Jaminan" AND "Kepuasan Pasien" AND "Rawat Inap" AND "Rawat Jalan" AND "Cross Sectional". Artikel dianalisis menggunakan diagram PRISMA dan aplikasi Review Mager 5.4. Meta-analisis terdiri dari 14 artikel cross-sectional, yaitu 6 artikel pada pasien rawat inap dan 8 artikel pada pasien rawat jalan. Assurance yang baik meningkatkan kepuasan pasien rawat inap sebesar 3.96 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan dengan assurance kurang baik (aOR= 3.96; CI 95% = 2.02 hingga 7.73; p = 0.02) dan hasilnya signifikan secara statistik. Assurance yang baik meningkatkan kepuasan pasien rawat jalan sebesar 3.96 kali dibandingkan dengan kualitas pelayanan dengan assurance kurang baik (aOR= 5.18 ; CI 95% = 2.50 hingga 10.70 ; p = 0.005) dan hasilnya signifikan secara statistik.

Keywords: Assurance, Kepuasan pasien, Meta-analisis, Rumah sakit

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan indikator untuk menilai keberhasilan serta kepuasan pasien terkait dalam sistem pelayanan kesehatan serta menentukan loyalitas dan citra institusi kesehatan. Metode SERVQUAL, assurance atau jaminan menjadi dimensi fundamental dari kualitas pelayanan. Assurance adalah kompetensi, keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman, kesopanan, keramahan, rasa tanggung jawab serta kepercayaan kepada pasien (Alizadeh et. al., 2025). Pelayanan kesehatan yang dapat

memberikan assurance dari pelayanan kesehatan yang baik dapat mempengaruhi nilai persepsi pasien mengenai baik atau tidaknya kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Umumnya, pasien yang datang atau berobat ke rumah sakit tidak hanya rentan secara fisik namun juga rentan secara psikologis/emosional, sehingga mereka membutuhkan jaminan bahwa mereka ditangani oleh tenaga kesehatan yang kompeten, terampil bertanggung jawab sekaligus mampu memberikan rasa aman serta dilayani dengan sopan dan ramah. Adanya jaminan rasa aman dan kepercayaan yang diberikan oleh fasilitas

pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi kepatuhan terapi/berobat, komunikasi baik antara pasien dan dokter serta keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan. Sehingga berdampak langsung pada kepuasan pasien dan loyalitas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh rumah sakit (Bentum-Micah *et. al.*, 2020).

Beberapa penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien memperlihatkan bahwa dimensi *assurance* menjadi secara positif mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan. Penelitian yang dilakukan Khoirunnisa & Ramadhika (2024), menunjukkan bahwa *assurance* dan *emphaty* memiliki korelasi terkuat terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat, dan berpotensi mengatasi inkonsistensi dalam keperawatan kesehatan lainnya. Penelitian lain yang dilakukan di R. S. Condongcatur Yogyakarta, menemukan bahwa dimensi *assurance* secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien (Rizal, 2023). Temuan yang sama juga di dapatkan oleh (Ursula & Saryatmo, 2024) bahwa *assurance*, bersama dengan keandalan, daya tanggap, empati, dan nyata, secara positif dan signifikan berdampak pada kepuasan pasien di RSUD K.R.M.T Wongsonegoro, sehingga semua dimensi harus diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas layanan secara efektif.

Meskipun berbagai penelitian telah menunjukkan bahwa *assurance* memiliki pengaruh yang signifikan pada kepuasan pasien, namun hasil temuan di berbagai

layanan kesehatan sering kali tidak konsisten. Beberapa studi melaporkan bahwa *assurance* merupakan faktor dominan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara penelitian lain menemukan bahwa pengaruhnya relatif lebih rendah atau bahkan tidak signifikan dibandingkan dengan empat dimensi lainnya yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*emphaty*) (Yuliantoharinugroho & Pujianti, 2022). Menurut Hidayah *et. al.*, (2024) dimensi *responsiveness* dan *emphaty* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien, sementara dimensi *assurance* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan oleh Yuliantoharinugroho & Pujianti (2022), menemukan bahwa dimensi *assurance*/jaminan tidak memiliki efek signifikan terhadap kepuasan pasien.

Metode SERVQUAL berfokus pada kompleksitas interaksi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Meskipun dimensi *assurance* sangat penting, namun dampaknya terhadap kepuasan pasien dapat bervariasi. Ketidakkonsistenan ini menggaris bawahi perlunya penilaian yang disesuaikan untuk memprioritaskan peningkatan kualitas secara efektif dalam layanan kesehatan (Prakash, 2024). Kepuasan pasien menjadi salah satu indikator penting untuk menjamin kualitas dan peningkatan dalam layanan kesehatan. Namun, masih ada keterbatasan

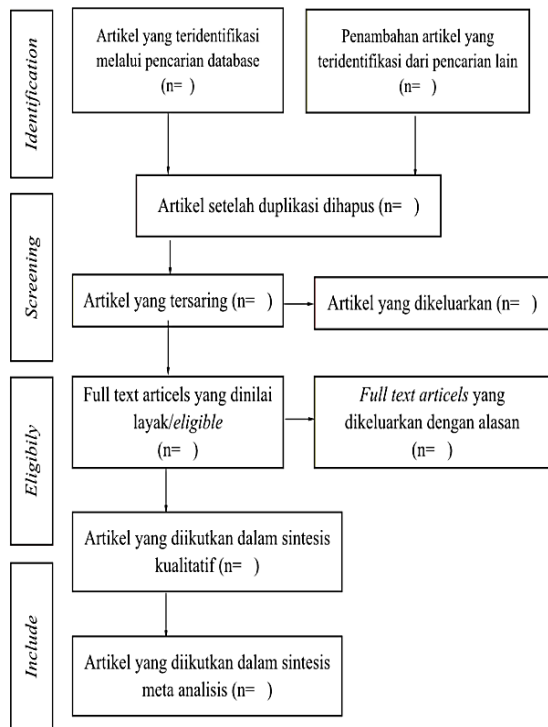
metodelogis dalam studi, yang dapat berkontribusi pada temuan yang tidak konsisten mengenai pengaruh dimensi assurance dibandingkan dengan dimensi kualitas layanan lainnya (Xesfingi & Vozikis, 2016). Adanya perbedaan temuan ini dapat menimbulkan keraguan dalam pengambilan keputusan berbasis bukti (*evidence-based*) terkait prioritas peningkatan kualitas pelayanan di rumah sakit.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk melakukan studi meta-analisis dan *systematic review* terhadap studi-studi primer sebelumnya yang mengevaluasi pengaruh assurance terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat memberikan bukti sintesis yang lebih kuat, valid, dan terukur mengenai peran dimensi assurance dalam meningkatkan kepuasan pasien. Sehingga hasil penelitian ini dapat memberikan dasar ilmiah bagi kebijakan rumah sakit dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang lebih tepat sasaran.

METODE

Studi ini menggunakan desain studi *systematic review* dan meta-analisis. Menggunakan pedoman diagram PRISMA. Pencarian artikel dilakukan menggunakan 1 basis data yaitu *Google Scholar* dalam rentang tahun 2015-2025 dengan kata kunci ("Kualitas Pelayanan" "Assurance" OR "Jaminan" AND "Kepuasan Pasien" AND "Rawat Inap" AND "Rawat Jalan" AND "Cross Sectional". Alur pemilihan artikel

dimulai dari tahap identifikasi, yaitu mencatat jumlah artikel yang ditemukan dari berbagai database dan sumber lain. Selanjutnya dilakukan penyaringan dengan menghapus duplikasi dan meninjau judul serta abstrak untuk menentukan artikel yang layak lanjut. Artikel yang lolos kemudian masuk tahap kelayakan, di mana teks lengkap dievaluasi berdasarkan kriteria inklusi–eksklusi dan alasan pengecualian dicatat. Pada tahap akhir, yaitu penyertaan, hanya artikel yang memenuhi seluruh kriteria yang dimasukkan ke dalam sintesis kualitatif atau kuantitatif (meta-analisis). Perumusan masalah dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan kriteria kelayakan yang ditetapkan menggunakan PICO, yaitu, *Population*: pasien rawat dan perawatan dan pasien rawat jalan. *Intervention*: assurance baik, *Comparison*: assurance kurang baik. *Outcome*: kepuasan pasien. Analisis data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan aplikasi *Review Manager (RevMan 5.4)*. Data dianalisis berdasarkan variasi antar penelitian dengan menentukan penggunaan *random effects model*. Dalam penelitian ini, I^2 digunakan untuk memperhitungkan disparitas. Hasil analisis data berupa nilai *effect size* dari heterogenitas penelitian, yang kemudian dihasilkan dari data yang telah dianalisis dan diinterpretasi dalam bentuk *forest plot* dan *funnel plot*.

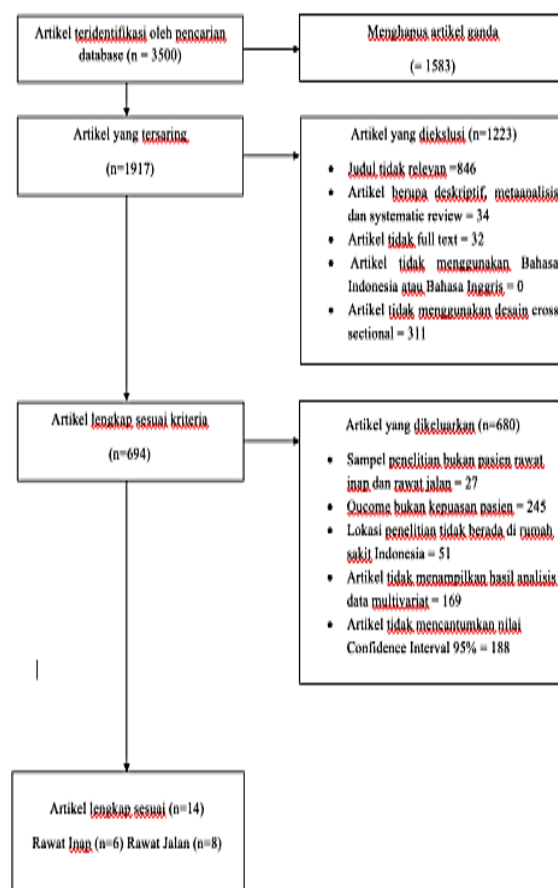


Gambar 1. PRISMA Flow Diagram (Moher et al., 2009)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian dari studi primer mengenai pengaruh *assurance*/jaminan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dan rawat inap di rumah sakit berjumlah 14 artikel, yaitu 6 artikel mengenai pengaruh *assurance*/jaminan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap dengan total sampel 938 responden dan 8 artikel mengenai pengaruh *assurance*/jaminan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan total sampel 1344 responden. Pencarian artikel dilakukan menggunakan basis data berdasarkan diagram alir PRISMA yang dapat dilihat pada Gambar 2.

Penilaian kualitas penelitian menggunakan *Critical Appraisal Checklist for Cross-sectional* dari *Center for Evidence Based Management University Of Oxford* yang terdiri dari 12 pertanyaan. Setiap kriteria penilaian diberikan skor 1 (satu) jika ‘ya’ dan skor 0 (nol) jika “tidak”. Setelah menilai kualitas penelitian, 14 artikel yang termasuk didalam proses sintesis kuantitatif meta-analisis dianalisis menggunakan *RevMan 5.4*.



Gambar 2. PRISMA Flow Diagram Penelitian

Tabel 1. Karakteristik artikel pengaruh *assurance* dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit

Penulis (Tahun)	Lokasi	Desain Studi	Sampel	P Populasi	I Intervention	C Comparison	O Outcome
(Tulangow & Jeiska, 2015)	Manado	<i>Cross Sectional</i>	93	Pasien Rawat Inap	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Turangan et al., 2015)	Manado	<i>Cross Sectional</i>	91	Pasien Rawat Inap	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Junaidin, 2018)	NTB	<i>Cross Sectional</i>	100	Pasien Rawat Inap	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Dalfian et al., 2020)	Lampung	<i>Cross Sectional</i>	496	Pasien Rawat Inap	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Purwaningrum, 2020)	Lampung	<i>Cross Sectional</i>	120	Pasien Rawat Inap	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Rifai et al., 2022)	Sulawesi Selatan	<i>Cross Sectional</i>	93	Pasien Rawat Inap	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien

Tabel. 2 Karakteristik artikel pengaruh *assurance* dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit

Penulis (Tahun)	Lokasi	Desain Studi	Sampel	P Populasi	I Intervention	C Comparison	O Outcome
(Sinaga, 2018)	Banten	<i>Cross Sectional</i>	110	Pasien Rawat Jalan	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Cahya et al., 2019)	Jambi	<i>Cross Sectional</i>	96	Pasien Rawat Jalan	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Wildani et al., 2020)	Sumatera Utara	<i>Cross Sectional</i>	75	Pasien Rawat Jalan	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Gultom et al., 2022)	Sumatera	<i>Cross Sectional</i>	67	Pasien Rawat Jalan	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Dakhi et al., 2022)	Nias Selatan	<i>Cross Sectional</i>	512	Pasien Rawat Jalan	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Ulinnoha & Aryastuti, 2022)	Lampung	<i>Cross Sectional</i>	120	Pasien Rawat Jalan	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Yuliani et al., 2022)	Sumatra	<i>Cross Sectional</i>	67	Pasien Rawat Jalan	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien
(Ginting et al., 2024)	Palembang	<i>Cross Sectional</i>	97	Pasien Rawat Jalan	<i>Assurance</i> baik	<i>Assurance</i> kurang baik	Kepuasan Pasien

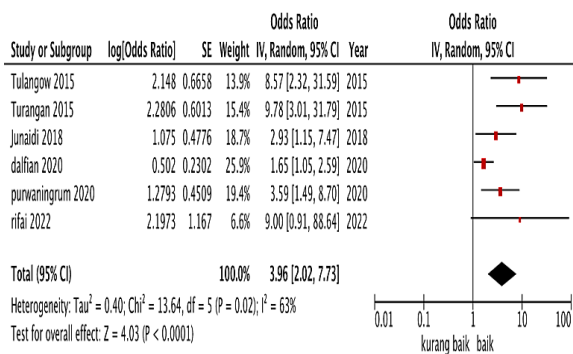
Meta-analisis: Pengaruh Assurance Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

1. *Forest Plot* Pengaruh Assurance Pelayanan Kesehatan Terhadap

Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

Interpretasi hasil meta-analisis dapat dilihat dari *forest plot* pada Gambar 2. menunjukkan bahwa dimensi

assurance/jaminan yang baik dapat meningkatkan kemungkinan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Adanya kualitas pelayanan *assurance/jaminan* yang meningkatkan kepuasan pasien sebesar 3.96 dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang melakukan *assurance/jaminan* yang tidak baik (aOR= 3.96; CI 95% = 2.02 hingga 7.73; p = 0.02) dan hasilnya signifikan secara statistik. Nilai heterogenitas data dapat dilihat dari nilai I^2 . Hasil *forest plot* menunjukkan bahwa heterogenitasnya cukup tinggi ($I^2 = 63%$), hasil-hasil penelitian tidak sepenuhnya konsisten, sehingga pendekatan *random effects models* digunakan untuk menggabungkan hasil analisis

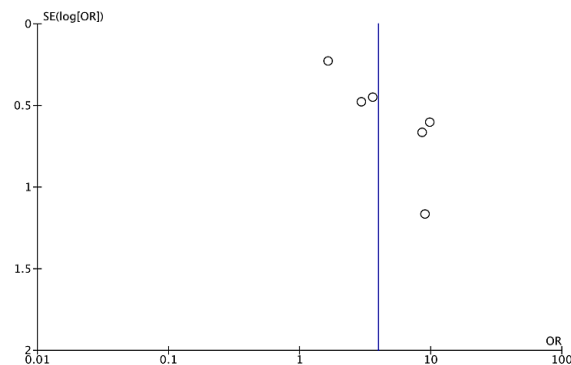


Gambar 2. *Forest Plot* Pengaruh *Assurance/Jaminan* Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit

2. *Funnel Plot* Pengaruh *Assurance/Jaminan* Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

Forest plot merupakan hasil yang dapat menggambarkan sebaran distribusi data penelitian terhadap bias publikasi atau *standard error*. Gambar 3. memperlihatkan

hasil *funnel plot* menunjukkan bahwa sebaran titik penelitian relatif simetris di sekitar garis tengah. Terdapat 3 *plot* di sebelah kiri dengan SE antara 0 dan 0.5 ; 3 *plot* di sebelah kanan dengan SE antara 0.5 dan 1. Hal ini mengindikasikan bahwa risiko terjadinya bias publikasi pada penelitian ini tergolong rendah



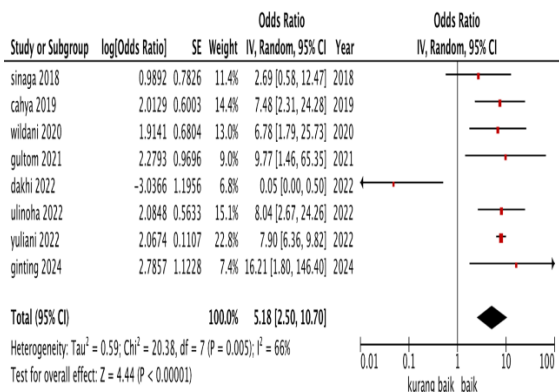
Gambar 3. *Funnel Plot* Pengaruh *Assurance* Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit.

Meta-analisis: Pengaruh *Assurance* Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.

1. *Forest Plot* Pengaruh *Assurance/Jaminan* Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.

Interpretasi hasil meta-analisis dapat dilihat dari *forest plot* pada Gambar 4. menunjukkan bahwa dimensi *assurance/jaminan* yang baik dapat meningkatkan kemungkinan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit. Adanya kualitas pelayanan *assurance/jaminan* yang baik dari pelayanan kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien sebesar 5.18

dibandingkan dengan pelayanan kesehatan yang melakukan *assurance*/jaminan yang tidak baik (aOR= 5.18 ; CI 95% = 2.50 hingga 10.70 ; p = 0.005) dan hasilnya signifikan secara statistik. Nilai heterogenitas data dapat dilihat dari nilai I^2 . Hasil *forest plot* menunjukkan bahwa heterogenitas cukup tinggi ($I^2 = 66%$), hasil-hasil penelitian tidak sepenuhnya konsisten, sehingga pendekatan *random effects models* digunakan untuk menggabungkan hasil analisis

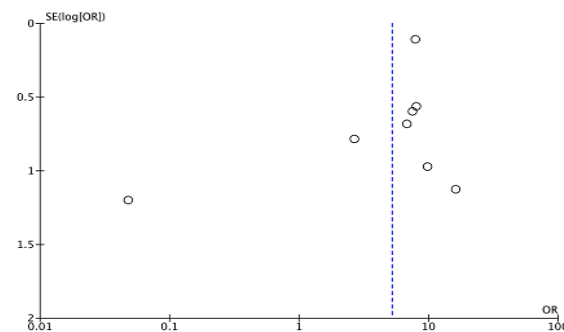


Gambar 4. *Forest Plot* Pengaruh *Assurance* Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.

2. *Funnel Plot* Pengaruh *Assurance* Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit.

Forest plot merupakan hasil yang dapat menggambarkan sebaran distribusi data penelitian terhadap bias publikasi atau *standard error*. Gambar 4 memperlihatkan Hasil *funnel plot* menunjukkan bahwa sebaran titik penelitian relatif tidak simetris di sekitar garis tengah. Terdapat 2 *plot* di sebelah kiri dengan SE antara 0.5 dan 1 ; 6 *plot* disebelah kanan dengan SE antara 0

dan 1. Hal ini mengindikasikan bahwa risiko terjadinya bias publikasi pada penelitian ini tergolong cukup tinggi



Gambar 5. *Funnel Plot* Pengaruh *Assurance* Dalam Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit

Kualitas pelayanan yang optimal terbukti tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien terhadap fasilitas kesehatan, tetapi juga memiliki pengaruh signifikan terhadap pembentukan loyalitas pasien, yang tercermin dari kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada orang lain (Tarigan *et al.*, 2025; Maududi & Jaksa, 2024). Jaminan dalam kualitas perawatan kesehatan adalah dimensi yang mencakup pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan karyawan perawatan kesehatan untuk menanamkan kepercayaan dan kepercayaan pada pasien (Materla *et al.*, 2019), Dimensi ini langsung mempengaruhi persepsi pasien tentang kompetensi dan keandalan penyedia layanan kesehatan. (Mashita *et al.*, 2022). *Assurance* sangat penting untuk membangun kepercayaan, terutama di lingkungan di mana pasien mungkin cemas atau tidak yakin tentang perawatan mereka. (Mahmud, 2022).

Pelayanan rawat inap dan rawat jalan memiliki perbedaan dari sisi karakteristik pelayanan yang terdiri dari intensitas dan pemantauan, biaya dan aksesibilitas serta keahlian penyedia. Hal ini mempengaruhi ekspektasi atau harapan pasien tentang pelayanan kesehatan yang diberikan (Crawford *et al.*, 2015; Marco *et al.*, 2023). Perawatan rawat inap biasanya melibatkan pemantauan dan perawatan medis yang lebih intensif, sehingga mengharuskan pasien untuk menginap di rumah sakit, sedangkan pelayanan rawat jalan memungkinkan pasien untuk menerima layanan medis tanpa menginap di rumah sakit. Perbedaan ini mempengaruhi sifat layanan yang diberikan dan harapan pasien dari setiap jenis perawatan (Conley *et al.*, 2016; Truong, 2018).

Penelitian yang dilakukan di RS Kerta Usada memperlihatkan bahwa dimensi *assurance*/jaminan memiliki pengaruh besar dibandingkan dengan dimensi kualitas pelayanan lainnya dengan Koefisien regresi (B) sebesar 0.450 ($p=0.001<0.05$) terhadap kepuasan pasien rawat inap (Bharata *et al.*, 2023). Faktor determinan kepuasan pasien rawat inap di RS Datu Beru Takengon menemukan bahwa *assurance* memiliki hubungan yang paling signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan *Exp (B)* 25.263, menunjukkan bahwa pasien 25 kali lebih mungkin untuk puas ketika pasien merasakan tingkat jaminan yang tinggi dari penyedia layanan kesehatan (Gunari *et al.*, 2022).

Penelitian yang dilakukan di RSUD Arifin Achmad di Pekanbaru menemukan bahwa jaminan, bersama dengan dimensi nyata dan reliabilitas, secara signifikan mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan (Amalia *et al.*, 2018). Jaminan secara signifikan mempengaruhi kepuasan rawat jalan dengan menanamkan kepercayaan pada pasien mengenai kualitas perawatan yang mereka terima. Ini mencakup kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas penyedia layanan kesehatan, yang secara langsung mempengaruhi persepsi pasien tentang keselamatan dan kepercayaan. Ketika pasien merasa yakin tentang pengetahuan dan keterampilan staf, mereka lebih cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Pengalaman positif ini dapat mengarah pada hasil klinis yang lebih baik, peningkatan retensi pasien, dan pengurangan masalah malpraktik medis (Harahap *et al.*, 2022).

Dalam konteks SERVQUAL, *assurance* atau jaminan menjadi dimensi fundamental dari kualitas pelayanan. *Assurance* atau jaminan merupakan kompetensi, keterampilan dan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan rasa aman, kesopanan, keramahan, rasa tanggung jawab dan kepercayaan kepada pasien (Alizadeh *et al.*, 2025). Rumah sakit dapat meningkatkan jaminan dengan berfokus pada strategi spesifik yang disesuaikan dengan berbagai jenis layanan, Strategi yang bisa dilakukan pada pelayanan rawat inap adalah dengan berfokus pada pelatihan dan

pengembangan. Program pelatihan reguler untuk staf kesehatan dapat meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mereka, sehingga meningkatkan kemampuan petugas untuk memberikan perawatan yang terjamin dan percaya diri kepada pasien. Dimana pasien mengharapkan tingkat keahlian dan empati yang tinggi dari penyedia layanan kesehatan (Abdu & Patarru', 2023). Selain itu, komunikasi kepada pasien juga perlu diperhatikan. Strategi komunikasi yang efektif perlu diterapkan untuk memastikan bahwa pasien dan keluarga mereka mendapat informasi yang baik tentang rencana perawatan dan prosedur rumah sakit. Hal ini dapat membantu membangun kepercayaan dan mengurangi kecemasan pasien (Amanda & Andarini, 2023).

Strategi yang dapat dilakukan pada pelayanan rawat jalan untuk meningkatkan kepuasan pasien adalah dengan memperhatikan konsistensi dalam penyampaian layanan kesehatan. Memastikan bahwa layanan rawat jalan diberikan secara konsisten dan andal dapat meningkatkan persepsi pasien tentang jaminan. (A'aqoulah *et al.*, 2022). Memperhatikan mekanisme umpan balik kepada pasien serta membangun sistem untuk mengumpulkan dan bertindak berdasarkan umpan balik pasien dapat membantu mengidentifikasi area di mana jaminan dapat ditingkatkan, sehingga meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan (Hidayah *et al.*, 2024).

KESIMPULAN

Penelitian meta-analisis terhadap 14 studi di Indonesia menunjukkan bahwa dimensi assurance pelayanan secara konsisten meningkatkan kepuasan pasien rawat inap maupun rawat jalan, dengan hasil yang signifikan. Namun, tingkat heterogenitas antar studi cukup tinggi pada kedua kelompok pasien, menandakan variasi temuan antar penelitian. Selain itu, risiko bias publikasi relatif rendah pada studi rawat inap, tetapi cenderung tinggi pada studi rawat jalan. Rumah sakit disarankan untuk meningkatkan kepuasan pasien dengan memastikan layanan rawat jalan yang konsisten dan transparan, sekaligus memperkuat pelatihan staf serta komunikasi efektif pada layanan rawat inap agar pasien merasa lebih percaya, nyaman, dan terlayani dengan baik.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan dalam penyusunan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- A'aqoulah, A., Kuyini, A. B., & Albalas, S. (2022). Exploring the Gap Between Patients' Expectations and Perceptions of Healthcare Service Quality. *Patient Preference and Adherence*, 16, 1295–1305. <https://doi.org/10.2147/PPA.S360852>
- Abdu, S., & Patarru', F. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Rawat Inap Dengan Menggunakan Pendekatan Metode Servqual. *Jurnal Keperawatan Florence Nightingale*,

- 6(2), 52–58.
<https://doi.org/10.52774/JKFN.V6I2.117>
- Alizadeh, T., Noveiry, M. J. S., Karkhah, S., Leyli, E. K., Kohan, K. S., & Vajargah, P. G. (2025). Service Quality in Iranian Hospitals From Patients' Perspectives Based on the SERVQUAL Model: A Systematic Review and Meta-Analysis. *Health Science Reports*, 8(1).
<https://doi.org/10.1002/HSR2.70362>
- Amalia, A., Tua R.F.S, H., & Rusli, Z. (2018). Daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati, kehandalan, dan kepuasan pasien. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 15(2), 356–363.
<https://doi.org/10.46730/JIANA.V15I2.4852>
- Amanda, A., & Andarini, D. (2023). Literature Review: Analisis Kepuasan Pasien di Fasilitas Kesehatan Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Lentera Kesehatan Masyarakat*, 2(3), 148–162.
<https://doi.org/10.69883/JLKM.V2I3.52>
- Bentum-Micah, G., Ma, Z., Wang, W., Atuahene, S. A., & Bondzie-Micah, V. (2020). Perceived Service Quality, a Key to Improved Patient Satisfaction and Loyalty in Healthcare Delivery: The Servqual Dimension Approach. *Journal of Health and Medical Sciences*, 3(2).
<https://doi.org/10.31014/AIOR.1994.03.02.114>
- Bharata, A., Diana, S., Nurwidji, N., & Anggreni, D. (2023). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap saat Post Pandemi COVID-19. *Journal of Telenursing (Joting)*, 5(1), 227–237.
<https://doi.org/10.31539/JOTING.V5I1.5263>
- Conley, J., O'Brien, C. W., Leff, B. A., Bolen, S., & Zulman, D. (2016). Alternative Strategies to Inpatient Hospitalization for Acute Medical Conditions: A Systematic Review. *JAMA Internal Medicine*, 176(11), 1693–1702.
<https://doi.org/10.1001/JAMAINTERNMED.2016.5974>
- Crawford, D. C., Li, C. S., Sprague, S., & Bhandari, M. (2015). Clinical and cost implications of inpatient versus outpatient orthopedic surgeries: a systematic review of the published literature. *Orthopedic Reviews*, 7(4), 6177–6177.
<https://doi.org/10.4081/OR.2015.6177>
- Gunari, H., Megawati, M., & Theo, D. (2022). Determinants of Satisfaction of Inpatients at Datu Beru Takengon Regional General Hospital. *Journal La Medihealthico*, 3(3), 201–213.
<https://doi.org/10.37899/JOURNALLAMEDIHEALTICO.V3I3.663>
- Harahap, A. B., G. E., & Nasution, S. L. R. (2022). Quality of Health Services on Outpatient Satisfaction Levels: A Literature Review. *Journal of Community Health Provision*, 1(3), 12–21.
<https://doi.org/10.55885/JCHP.V1I3.111>
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024a). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: systematic review. *Prepotif*, 8(3), 6300–6308.
<https://doi.org/10.31004/PREPOTIF.V8I3.37178>
- Khoirunnisa, S., & Ramadhika, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Bina Sehat. *Akademik: Jurnal Mahasiswa Ekonomi Dan Bisnis*, 4(2), 727–735.
<https://doi.org/10.37481/JMEB.V4I2.796>
- M. Rizal. (2023). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan

- pasien (studi pada pasien R. S. Condongcatur Yogyakarta). *Journal of Economics, Business, Accounting and Management*, 1(1), 17–29. <https://doi.org/10.61476/7WFEA710>
- Mahmud, A. (2022). The Effect of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction. *Golden Ratio of Data in Summary*, 2(2), 38–48. <https://doi.org/10.52970/GRDIS.V2I2.215>
- Marco, D. J. T., Collins, A., Le, B., & Philip, J. A. M. (2023). Differences in patients accessing inpatient versus outpatient palliative care at time of referral at a cancer centre. *Progress in Palliative Care*, 31(5), 293–299. <https://doi.org/10.1080/09699260.2023.2241798>
- Mashita, D. A., Racmawati, E., Deharja, A., Ardiyanto, E. T., Kesehatan, J., & Jember, N. (2022). Hubungan Kuantitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP: Literature Review. *J-REMI: Jurnal Rekam Medik Dan Informasi Kesehatan*, 3(2), 177–189. <https://doi.org/10.25047/J-REMI.V3I2.2608>
- Materla, T., Cudney, E. A., & Antony, J. (2019). The application of Kano model in the healthcare industry: a systematic literature review. *Total Quality Management and Business Excellence*, 30(5–6), 660–681. <https://doi.org/10.1080/14783363.2017.1328980>
- Prakash, P. (2024). Servqual method– A tool for quality assurance in health care. *IP Annals of Prosthodontics and Restorative Dentistry*, 10(2), 101–105. <https://doi.org/10.18231/J.APRD.2024.020>
- Sinaga, S. E. N. (2018). Analisis Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Rawat Jalan Di RS Misi Lebak. *Jurnal Skala Kesehatan*, 9(2). <http://www.ejurnalskalakesehatan-poltekkesbjm.com>
- Truong, V. (2018). Inpatient Care. *Handbook of Healthcare Analytics*, 243–255. <https://doi.org/10.1002/9781119300977.CH11>
- Ulinnoha, S., & Aryastuti, N. (2022). *Analysis of Service Quality on Patient Satisfaction at the Outpatient Installation of Pringsewu Hospital, Pringsewu Regency 2022*. 11(2), 2020. <http://ejournalmalahayati.ac.id/index.php/duniakesmas/index>
- Ursula, F. B., & Saryatmo, M. A. (2024). Pengaruh dari reliability, responsiveness, empathy, assurance, dan tangibility terhadap kepuasan pasien di rumah sakit RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan*, 8(1), 138–149. <https://doi.org/10.24912/JMBK.V8I1.28407>
- Xesfingi, S., & Vozikis, A. (2016). *Health Services Quality and Patient Satisfaction: A Review of the Literature*. 1–15. <https://doi.org/10.4018/978-1-4666-9961-8.CH001>
- Yulianto harinugroho, Y., & Pujianti, R. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit khusus ibu dan anak pku muhammadiyah kotagede yogyakarta. *ALBAMA: Jurnal Bisnis Administrasi dan Manajemen*, 14(2), 24–24. <https://doi.org/10.56606/ALBAMA.V14I2.95>