

Literature Review: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Masa Pandemi Covid-19 Berdasarkan Skala SRVQUAL

Literature Review: The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction During the Covid-19 Pandemic Based on SRVQUAL Scale

Riki Yedija Lumban Tobing^{1*}, Ascobat Gani², Dian Agnesa Sembiring³

¹ Program Magister Kajian Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

² Departemen Administrasi Kebijakan Kesehatan, Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia, Depok, Indonesia

³ Fakultas Ilmu Kesehatan, Universitas Singaperbangsa Karawang, Karawang, Indonesia

Abstract

The Covid-19 pandemic has forced hospital management need to take quick action in overcoming the crisis while maintaining and improving the relationships with the customers in order to remain satisfied with the quality of service in hospitals. The study's goal was to use SRVQUAL Scale to describe the impact of service quality on patient satisfaction during the Covid-19 (reliability, tangibles, empathy, assurance, responsiveness). This paper was a literature review sourced from Pubmed and ProQuest articles with keywords ("quality of service" or "service quality" or "quality of health services") AND ("patient satisfaction" OR "patient perspective" OR "patient experience") AND ("Covid" OR "pandemic"). Six publications were found to meet the inclusion criteria following a review utilizing the PRISMA flow chart. The findings shown that in the Covid-19 pandemic era, all aspects of service quality (reliability, tangibles, empathy, assurance, responsiveness) have positive and significant impact on patient satisfaction. The study's findings can help hospital management understand the issues that must be taken into account in order for patients to continue to be happy with the standard of care provided by hospitals, particularly during Covid-19 pandemic.

Keywords: service quality, patient satisfaction, Covid-19, SRVQUAL

PUBLISHED BY:

Sarana Ilmu Indonesia (salnesia)

Address:

Jl. Dr. Ratulangi No. 75A, Baju Bodoa, Maros Baru,
Kab. Maros, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia

Email:

info@salnesia.id, jika@salnesia.id

Phone:

Article history:

Submitted 22 September 2022

Accepted 25 November 2022

Published 31 Desember 2022



Abstrak

Pandemi COVID-19 telah menyebabkan perubahan dalam pelayanan kesehatan rumah sakit, baik dari segi sarana, prasarana, maupun petugas kesehatan yang sedang bertugas. Oleh sebab itu pelaku bisnis di rumah sakit perlu melakukan tindakan cepat dalam penanggulangan krisis sekaligus mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan para pelanggan agar tetap merasa puas terhadap kualitas layanan di rumah sakit. Tujuan artikel ini adalah untuk memberikan gambaran kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien selama pandemi Covid-19 berdasarkan skala SRVQUAL (*reliability, tangibles, empathy, assurance, responsiveness*). Studi ini merupakan literature review yang bersumber dari artikel PubMed dan ProQuest dengan keyword ("*quality of service*" or "*service quality*" or "*quality of health services*") AND ("*patient satisfaction*" OR "*patient perspective*" OR "*patient experience*") AND ("*Covid*" OR "*pandemic*"). Dilakukan review menggunakan alur diagram PRISMA dan enam artikel memenuhi kriteria inklusi. Hasilnya menunjukkan seluruh dimensi kualitas berdasarkan skala SERVQUAL (*reliability, tangibles, empathy, assurance, responsiveness*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di masa pandemi Covid-19. Hasil review ini dapat dijadikan informasi bagi manajemen rumah sakit mengenai hal-hal yang perlu mendapat perhatian agar pasien tetap puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit terutama masa pandemi Covid-19.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pasien, Covid-19, srvqual

*Penulis Korespondensi:

Riki Yedija Lumban Tobing, email: tugasui2020@gmail.com



This is an open access article under the CC-BY license

PENDAHULUAN

Era pandemi *Coronavirus Disease 2019* (COVID-19) menuntut pelaku bisnis di rumah sakit melakukan tindakan yang cepat dalam penanggulangan krisis sekaligus mempertahankan dan meningkatkan hubungan dengan para pelanggan agar tetap puas dengan kualitas pelayanan rumah sakit. Menurut Kusyana and Pratiwi (2019), ada berbagai model/ alat ukur yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas layanan suatu perusahaan, seperti SRVQUAL, *Retail Service Quality* (RSQS), ServPerf, LODGESERV, DINESERV, dll. Adapun model SRVQUAL merupakan model yang paling sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan perusahaan, terutama jasa layanan kesehatan, serta menjadi dasar bagi pengembangan skala pengukuran kualitas lainnya. Oleh sebab itu studi literatur ini memilih skala SRVQUAL (*Service Quality*) untuk memberikan informasi secara komprehensif tentang pengukuran kualitas layanan rumah sakit mencakup lima kategori, yaitu: kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), perhatian individu (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan ketanggapan (*responsiveness*) (Sembiring *et al.*, 2020).

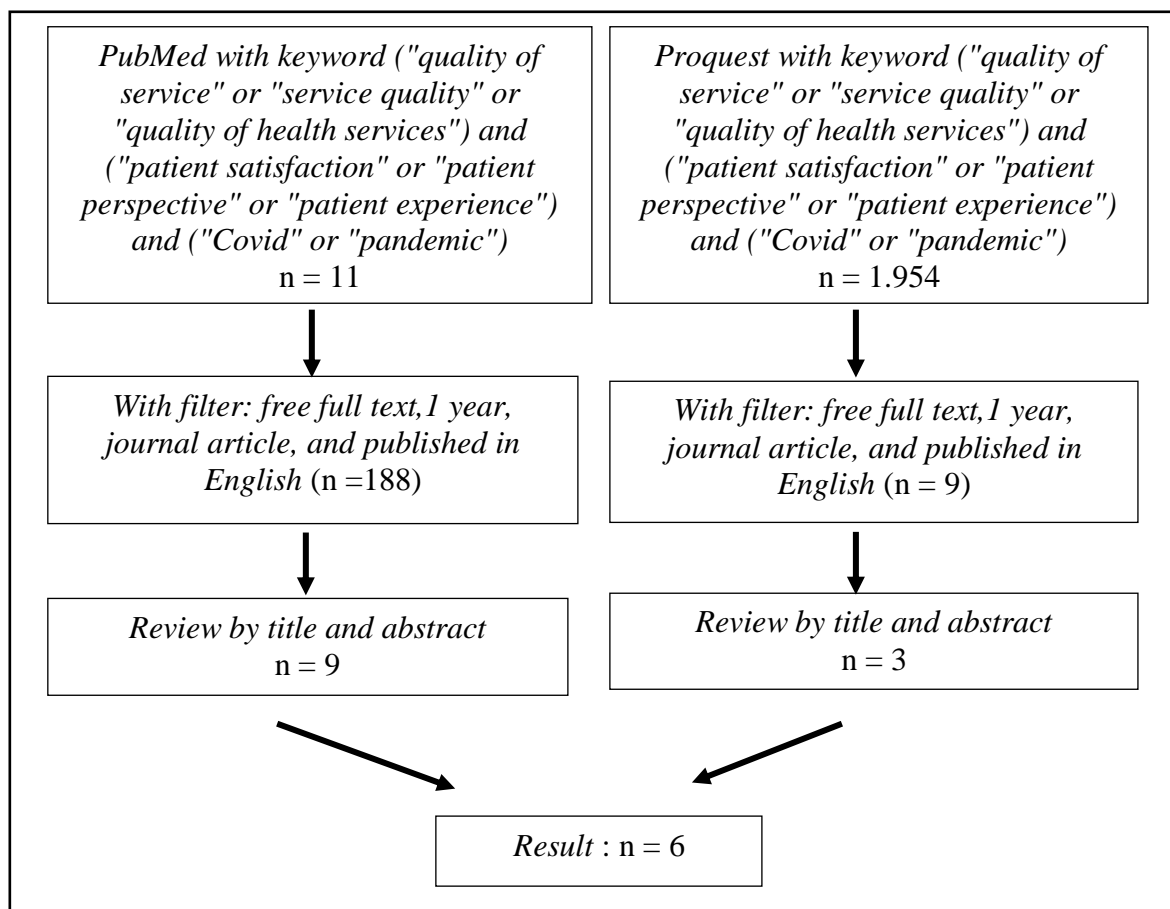
Pengukuran kualitas sistem layanan kesehatan di Amerika Serikat menjadi tidak berkelanjutan saat kasus COVID-19 meningkat. Penelitian yang dilakukan di RS PKU Muhammadiyah Gombong, Indonesia menyatakan bahwa penurunan kepuasan pasien yang berdampak pada penilaian kualitas layanan di RS berhubungan dengan perubahan fasilitas di RS (Zahra and Dhamanti, 2022). Kepuasan pasien juga menjadi kriteria untuk menilai kualitas pelayanan di rumah sakit terutama masa pandemi COVID-19,

dimana pemerintah Indonesia menempatkan beberapa lokasi untuk menjadi pelayanan medis, seperti rumah sakit rujukan COVID-19 dan rumah sakit lapangan (Sulamsih *et al.*, 2022). Sehingga pada masa pandemi COVID-19, rumah sakit berusaha menyediakan bangsal perawatan dengan kapasitas tempat tidur yang besar untuk memastikan perawatan pasien COVID-19 yang disebabkan oleh persyaratan pemerintah Indonesia, tanpa memikirkan jumlah tenaga medis dan kesehatan serta fasilitas yang ada (Mutmainnah *et al.*, 2021). Penelitian Lopez-picazo *et al.* (2021) di sebuah rumah sakit di Murcia, Spanyol menemukan persepsi kualitas yang lebih buruk pada pasien COVID-19 dibandingkan pasien non-COVID-19. Persepsi kualitas yang buruk ini dikaitkan dengan aktivitas tenaga kesehatan selama pelayanan seperti pada bantuan pribadi, penyediaan makanan, dan pembersihan kamar.

Berdasarkan berbagai penelitian di atas, dapat diambil kesimpulan bahwa pandemi COVID-19 telah menyebabkan perubahan dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit, baik dari segi sarana, prasarana, maupun petugas kesehatan yang sedang bertugas. Hal ini mendorong kajian literatur tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19 dengan menggunakan skala SRVQUAL.

METODE

Metode yang digunakan untuk menulis artikel ini adalah kajian literatur (*literature review*) dan *Meta-Analysis* (PRISMA) (Gambar 1).



Gambar 1. PRISMA flow diagram

Proses pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kata kunci dari data base Proquest dan Pubmed, yaitu : ("*quality of service*" or "*service quality*" or "*quality of health services*") and ("*patient satisfaction*" or "*patient perspective*" or "*patient experience*") and ("*Covid*" or "*pandemic*"). Berdasarkan pencarian tahap pertama menggunakan kata kunci tersebut, ditemukan sebanyak 1.954 artikel di Proquest dan 11 artikel di Pubmed. Selanjutnya ditambahkan kriteria inklusi yaitu terbitan 2021-2022, *journal article*, *full text*, dan *free access*, dan publikasi dalam Bahasa Inggris. Berdasarkan pencarian tahap kedua, ditemukan 188 artikel di Proquest dan 9 artikel di Pubmed.

Kemudian review dilakukan melalui judul artikel dan abstrak terkait kualitas pelayanan di RS berdasarkan skala SRVQUAL, yaitu: kehandalan (*reliability*), bukti fisik (*tangibles*), perhatian individu (*empathy*), jaminan (*assurance*), dan ketanggapan (*responsiveness*). Dari hasil review, ditemukan 9 artikel di Proquest dan 3 artikel di Pubmed. Tahap selanjutnya dilakukan review terhadap isi artikel sehingga didapatkan enam artikel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil pencarian ditemukan enam artikel yang sesuai dengan kriteria penilaian. Penjelasan selanjutnya ditampilkan pada matriks sintesis hasil penelitian dibawah ini:

Tabel 1. Matriks sintesis hasil penelitian

Penulis	Judul Penelitian	Responden	Hasil
Jincy and Reshmi, 2022	Private Healthcare Service Quality and Patients' Revisit Intention During Covid-19: An Empirical Analysis	Responden merupakan 159 pasien pulang rawat inap pada Bulan April – Juli 2021 di RS Swasta di Distrik Kozhikode dan Malappuram di Kerala	Penelitian ini menunjukkan adanya kesenjangan terhadap harapan pasien yang melebihi persepsi pasien untuk semua dimensi kualitas pelayanan. Variabel <i>social responsibility</i> , <i>empathy</i> , dan <i>responsiveness</i> adalah variabel penelitian yang memiliki skor <i>gap</i> yang tinggi. Selain itu, ada perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan oleh pasien.
Salih and Al-Qudah, 2022	Influence of Health Care Services Quality on Resident Patients' Satisfaction During 'Covid 19' Pandemic: Case Study	Responden merupakan 500 pasien residen di RS Swasta Saudi Arabia	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada sikap positif dari pasien terhadap kualitas layanan RS. Variabel <i>Responsibility</i> dan <i>Process</i> memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Penulis	Judul Penelitian	Responden	Hasil
	of Private Hospitals in KSA		
Tsai, 2021	Do Perceived Quality and Brand Image Still Affect Customer Satisfaction in Hospitals During the COVID-19 Pandemic?	Responden merupakan 242 pasien yang berusia >20 tahun yang pernah berobat ke RS min. satu kali dalam 6 bulan terakhir	Ada hubungan yang positif dan signifikan antara <i>perceived value</i> , <i>brand image</i> , dan kepuasan pelanggan. Variabel yang dianggap sebagai faktor penting untuk mengevaluasi RS apakah memiliki tindakan pencegahan dalam pencegahan penyebaran COVID-19 yaitu kualitas bangunan dan kebijakan pelayanan medis.
Khansari <i>et al.</i> , 2022	Health Services and Patient Satisfaction in IRAN during the COVID-19 Pandemic: A Methodology Based on Analytic Hierarchy Process and Artificial Neural Network	Populasi penelitian terdiri dari perawat dan manajer RS (N=72) yang bekerja di sembilan RS di Iran (5 RS swasta dan 4 RS pemerintah). Kriteria inklusi penelitian yaitu seseorang yang memiliki gelar keperawatan, Master, atau Ph.D dalam disiplin medis yang sudah memiliki pengalaman kerja min. sepuluh tahun	Variabel <i>interpersonal care</i> adalah variabel yang memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien era pandemi COVID-19, sedangkan variabel <i>organizational characteristics</i> adalah variabel dengan pengaruh terkecil terhadap kepuasan pasien era pandemi COVID-19. Selanjutnya, hasil penelitian juga mengkonfirmasi variabel sub-kriteria yang paling efektif tertinggi dan terendah, masing-masing, yaitu <i>patient safety climate</i> dan <i>accessibility</i> . Selain itu, RS swasta lebih unggul dari RS Pemerintah dalam hal kepuasan pasien selama pandemi COVID-19.
Leszczyński <i>et al.</i> , 2022	Impact of COVID-19 Pandemic on Quality of Health Services Provided by Emergency Medical Services and	Responden merupakan 131 pasien yang telah mengisi kuesioner tentang pelayanan medis darurat (EMS/ <i>Emergency</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya permasalahan di UGD (31.5%) dan kendala dalam menelpon pelayanan medis darurat (16.67%). Ketidakpuasaan dengan bantuan yang diberikan di UGD (27,05%) dan ketidakpuasaan dengan bantuan EMS (19.05%).

Penulis	Judul Penelitian	Responden	Hasil
	Emergency Departments in the Opinion of Patients: Pilot Study	<i>Medical Services</i>) dan UGD (Unit Gawat Darurat) /ED (<i>Emergency</i>) di RS di Polandia	Penilaian tingkat kepuasan pasien secara signifikan berkorelasi dengan waktu tunggu di UGD, serta EMS.
Gómez-carmona <i>et al.</i> , 2022	Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction . A structural equation modelling (SEM) approach	Survei <i>online</i> yang dikirimkan melalui jejaring sosial kepada warga Spanyol dengan jumlah sampel sebanyak 271 warga dengan usia rata-rata peserta yaitu 36 tahun.	Hasil penelitian menunjukkan pengaruh langsung dan positif antara protokol keselamatan COVID-19 terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan, <i>perceived value</i> , dan kepuasan pasien.

Sumber: Data literatur review, 2021-2022

Terdapat enam artikel dari berbagai negara yang berisi tentang dampak kualitas layanan terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Artikel tersebut memuat beberapa variabel kualitas pelayanan yang terkait dengan kepuasan pasien selama pandemi COVID-19, seperti bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan perhatian individual (*empathy*).

Pengaruh *Tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19

Pentingnya sarana dan prasarana yang nyaman bagi pasien membuat pasien merasa puas dengan pelayanan di RS (Hasnidar *et al.*, 2021). Hal tersebut juga sependapat dengan penelitian Roais and Bakar (2021) yang menyatakan bahwa seluruh sub dimensi variabel kualitas lingkungan fisik (*ambient condition, tangible factor, social factors*) adalah faktor-faktor yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan di RS Raja Perempuan Zainab II Kota Bharu Kelantan. Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Jincy and Reshmi (2022) terhadap dimensi *tangibility*, menunjukkan bahwa rumah sakit perlu untuk memastikan semua fasilitas fisik yang diberikan kepada pasien dengan cara yang efektif dan menarik secara visual. Dan dari analisis tersebut ditemukan bahwa dengan memberikan fasilitas yang baik kepada pasien rumah sakit dapat mempengaruhi pengalaman dan umpan balik yang positif, sehingga pasien puas dengan pelayanan rumah sakit (Roais and Bakar, 2021).

Selain itu, menurut Khansari *et al.* (2022), rumah sakit swasta di Iran memperoleh perbedaan yang signifikan dalam hal kepuasan pasien dibandingkan

dengan rumah sakit pemerintah dengan mengutamakan lingkungan fisiknya selama pandemi COVID-19. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian yang dilakukan [Salih and Al-Qudah \(2022\)](#), dimana bukti fisik rumah sakit swasta di Arab Saudi memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Selama masa pandemi COVID-19, masyarakat memiliki ketakutan terinfeksi virus COVID-19 ([Gómez-carmona et al., 2022](#)). Oleh sebab itu, kualitas fisik bangunan dan kebijakan medis berkaitan dengan pencegahan COVID-19 menjadi salah satu poin penting mendasar apakah rumah sakit memiliki tindakan pencegahan terhadap penyebaran COVID-19. Dan ketika pasien merasa bahwa rumah sakit telah mengambil tindakan pencegahan terhadap COVID-19, pasien akan memiliki citra positif terhadap rumah sakit dan kepuasan pelanggan kemudian terbangun secara wajar ([Tsai, 2021](#)).

Pengaruh *Reliability* (kehandalan) terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19

Hasil penelitian [Salih and Al-Qudah \(2022\)](#), menyatakan bahwa variabel *reability* rumah sakit swasta di Arab Saudi memberikan dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Salah satu ciri dari variabel kehandalan (*reliability*) adalah kesesuaian antara pelayanan yang dijanjikan, terutama dalam hal ketepatan waktu. Berkaitan dengan ketepatan waktu, penelitian [Leszczyński et al. \(2022\)](#) juga menyatakan rata-rata waktu tunggu untuk masuk ke ED dan memulai diagnosa pada 58 kasus (47,54%) lebih dari satu jam. Hal ini mengindikasikan bahwa penilaian tingkat kepuasan pasien secara signifikan berkorelasi dengan waktu tunggu di ED (*Emergency Department*), dimana kepuasan pasien yang rendah disebabkan oleh waktu tunggu yang lama ([Leszczyński et al., 2022](#)). Oleh sebab itu sangat penting dilakukan sistem pemisahan pasien (*triage*) saat masuk ke ED sehingga pasien dapat memahami prioritas terapi yang diberikan oleh petugas di ED. Selain itu, faktor yang menghambat pelayanan adalah keterbatasan waktu dan ruang pelayanan yang diberikan akibat *social distancing* selama masa pandemi COVID-19 ([Rohayati and Jubaidi, 2022](#)).

Penelitian lainnya terkait dimensi *reliability*, skor kesenjangan yang paling tinggi yaitu pernyataan “layanan rumah sakit yang transparan dan dapat diandalkan” ([Jincy and Reshmi, 2022](#)). Hal ini sejalan dengan penelitian [Astari et al. \(2021\)](#) yang menunjukkan dimensi *reliability* merupakan variabel dengan skor kesenjangan tertinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya (*tangibles, responsiveness, dan assurance*). Hal ini karena pemberian layanan perawatan dirasa kurang tepat waktu dan informasi kepada pasien tidak jelas, padahal peristiwa tersebut disebabkan karena perubahan pola interaksi antara pemberi perawatan dan pasien sesuai protokol perawatan medis selama pandemi COVID-19.

Hasil penelitian yang dilakukan oleh [Susanti et al. \(2021\)](#), [Yanuarti et al. \(2021\)](#), dan [Hasnidar et al. \(2021\)](#) juga menyatakan bahwa dimensi *reliability* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini terlihat dari para perawat di Rumah Sakit Batara Guru Kabupaten Luwu yang mampu menangani masalah perawatan dengan benar, tepat dan profesional, perawat mengetahui bagaimana memberikan informasi tentang fasilitas yang tersedia, penggunaan dan aturan rumah sakit selama pandemi COVID-19, perawat dapat dengan jelas mengatakan apa yang harus dilakukan dalam perawatan, hal yang dilarang dalam perawatan, dan ketepatan waktu kedatangan perawat di ruangan ketika pasien membutuhkannya ([Hasnidar et al., 2021](#)). Umpan balik pasien dapat diambil secara berkala untuk mengevaluasi kualitas pelayanan rumah sakit apakah sesuai antara harapan dan pengalaman pasien ([Jincy and Reshmi, 2022](#)). Selain itu, pihak rumah sakit juga perlu

menjelaskan kepada pasien agar pasien sadar terhadap kebijakan pencegahan penyebaran infeksi virus COVID-19 yang selalu berubah dan mengalami revisi sewaktu-waktu. Hal ini dilakukan untuk menjaga kepuasan pasien di era pandemi COVID-19.

Pengaruh *Responsiveness* (ketanggapan) terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19

Penelitian terkait dimensi *responsiveness*, skor kesenjangan yang paling tinggi yaitu pernyataan layanan rumah sakit menawarkan fleksibilitas dalam sistem pembayaran. Dalam penelitian [Jincy and Reshmi \(2022\)](#) juga ditemukan bahwa RS Swasta di Kerala, India memungut biaya yang tinggi untuk perawatan pasien COVID-19, tanpa mempertimbangkan instruksi pemerintah Kerala untuk membuat biaya pengobatan terjangkau bagi semua orang selama pandemi. Selain itu dalam kondisi pandemi, rumah sakit publik yang merawat pasien COVID-19 menjadi penuh sehingga pasien dengan pendapatan rendah-menengah terpaksa berobat ke rumah sakit swasta. Oleh sebab itu penting sekali bagi manajemen rumah sakit untuk dapat menawarkan opsi harga yang berbeda berdasarkan pendapatan pasien dan fleksibel dalam pembayaran untuk tetap menjaga kepuasan pasien di era pandemi COVID-19.

Penelitian ini juga didukung oleh [Salih and Al-Qudah \(2022\)](#), dimana variabel *responsiveness* RS Swasta di Saudi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Selain itu, menurut [Khansari et al. \(2022\)](#), variabel *interpersonal care* (terdiri dari kesopanan dan perhatian, empati, ketanggapan/ *responsiveness*, perilaku ramah, kebaikan, kemanusiaan, dukungan emosional, dan rasa hormat terhadap preferensi pasien) merupakan variabel dengan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Hal ini sejalan dengan penelitian [Astari et al. \(2021\)](#) bahwa dimensi *responsiveness* adalah variabel kualitas tertinggi dalam pekerjaan keperawatan di Rumah Sakit Mata Cicendo.

Selain itu, penelitian oleh [Baan \(2020\)](#), [Susanti et al. \(2021\)](#), serta [Hasnidar et al. \(2021\)](#) menemukan bahwa *responsiveness* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini ditunjukkan oleh hasil survei responden yang menyatakan bahwa perilaku merespon keluhan pasien dengan baik, memberi saran yang bijak, respon cepat terhadap keluhan pasien, dan cepat dalam melayani permintaan medis pasien, membuat mereka merasa diperhatikan dan dihargai, sehingga merasa sangat puas dengan pelayanan rumah sakit ([Hasnidar et al. 2021](#)). Oleh karena itu, penting agar rumah sakit dapat segera memberikan perawatan dan bantuan yang cepat dan tepat kepada pasien dengan menyampaikan informasi secara jelas, terutama di masa pandemi COVID-19.

Pengaruh *Assurance* (jaminan) terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19

Berdasarkan hasil penelitian di Poliklinik Kebidanan di RS PKU Muhammadiyah Gombong, Kebumen, variabel *assurance* berpengaruh terhadap kepuasan pasien ([Rahmadhani et al., 2021](#)). Penelitian [Sari \(2020\)](#) dan [Baan \(2020\)](#) menemukan bahwa variabel kualitas pelayanan yang berpengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien adalah jaminan (*assurance*). Hal tersebut juga didukung oleh hasil penelitian [Susanti et al. \(2021\)](#) dan [Hasnidar et al. \(2021\)](#) bahwa *assurance* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Adapun komponen jaminan terhadap kepuasan pasien seperti komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan kesopanan ([Susanti et al. 2021](#)). Hasil kuesioner penelitian [Hasnidar et](#)

al. (2021) membuktikan bahwa perawat yang ramah, dokter yang ahli dalam bidangnya, perawat yang sopan, membuat pasien dan keluarganya percaya dengan kemampuan rumah sakit dalam merawat pasien, sehingga mereka menjadi puas terhadap pelayanan di rumah sakit. Hasil penelitian ini juga didukung oleh [Salih and Al-Qudah](#) (2022), dimana variabel *assurance* RS Swasta di Saudi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19. Selain itu *assurance* dalam kualitas pelayanan menjadi salah satu variabel yang memiliki skor kesenjangan terbesar kedua antara harapan dan persepsi pasien di RS Swasta di Kerala, India pada masa pandemi COVID-19, terutama pernyataan staf rumah sakit adalah staf yang sopan ([Jincy and Reshmi](#), 2022).

Ketika pasien memilih untuk mendapatkan perawatan di rumah sakit swasta, pasien biasanya berharap staf yang ramah dan kooperatif yang bersedia membantu pasien jika diperlukan. Namun di era pandemi COVID-19, staf khawatir terhadap paparan virus COVID-19 lalu ditambah dengan stress kerja yang disebabkan oleh terlalu banyak bekerja mempengaruhi perilaku dan hubungan staf kepada pasien. Hal tersebut pada akhirnya menimbulkan kesan bagi pasien bahwa staf di rumah sakit kasar. Oleh sebab itu sangat diperlukan tindakan segera dari manajemen rumah sakit untuk memperkerjakan staf tambahan di era pandemi COVID-19. Selain itu staf rumah sakit juga perlu didukung dengan program vaksinasi dan dilengkapi dengan peralatan desinfektan yang memadai dan gratis untuk mengurangi ketakutan staf dalam penyebaran virus COVID-19 ([Jincy and Reshmi](#), 2022). Sejalan dengan penelitian [Khansari et al.](#) (2022) bahwa masalah keuangan (seperti : jam kerja yang panjang untuk staf medis, tidak dibayarnya gaji dan kompensasi staf medis) di rumah sakit pemerintah perlu diperhatikan karena mempengaruhi perilaku staf medis yang pada akhirnya berpengaruh pula terhadap kepuasan pasien.

Pengaruh *Empathy* (perhatian individual) terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19

Hasil penelitian [Baan](#) (2020) dan [Hasnidar et al.](#) (2021) menyatakan variabel *empathy* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini dibuktikan dengan survei kepada responden di RSUD Batara Guru yang menyatakan bahwa staf rumah sakit baik medis maupun non-medis memberikan perhatian khusus yang tulus, memahami kebutuhan pasien dan tidak membedakan pelayanan. Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian [Salih and Al-Qudah](#) (2022), dimana variabel *empathy* RS Swasta di Saudi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien selama masa pandemi COVID-19. Selain itu, menurut [Khansari et al.](#) (2022), variabel *interpersonal care* (terdiri dari kesopanan dan perhatian, empati, ketanggapan, perilaku ramah, kebaikan, kemanusiaan, dukungan emosional, dan rasa hormat terhadap preferensi pasien) adalah variabel dengan pengaruh paling besar terhadap kepuasan pasien selama pandemi COVID-19.

Dalam banyak literatur dikatakan bahwa rumah sakit swasta lebih unggul dalam pelayanan dan empati kepada pasien dibandingkan dengan rumah sakit. Namun ternyata menurut penelitian [Jincy and Reshmi](#) (2022) ditemukan bahwa variabel *empathy* sebagai salah satu variabel kualitas pelayanan memiliki skor kesenjangan yang cukup tinggi antara harapan dan persepsi pasien di RS Swasta di Kerala, India selama pandemi COVID-19. Kekawatiran staf terhadap paparan virus COVID-19 dan stress kerja yang disebabkan oleh terlalu banyak bekerja secara negatif juga mempengaruhi perilaku dan hubungan staf kepada pasien. Selain itu, staf medis yang sibuk dengan pekerjaan rutinnnya, tidak berkomunikasi dan menanggapi permintaan pasien dengan baik dan tepat

waktu, pada akhirnya menyebabkan pasien merasa pelayanan staf di rumah sakit menjadi kurang memuaskan.

Penelitian Harahap *et al.* (2022) juga mendukung hasil tersebut dengan menyatakan bahwa pasien COVID-19 cenderung 2,6 kali tidak puas terhadap empati layanan unit gawat darurat di RS Swasta Murni Teguh, Medan. Penelitian Yanuarti *et al.*, (2021) juga menyatakan mayoritas responden merasakan kualitas kurang baik terhadap dimensi empati di RS Harapan dan Doa Kota Bengkulu. Adapun faktor yang menjadi penghambat kualitas dimensi empati di masa pandemi COVID-19 dikarenakan waktu dan ruangan pelayanan yang terbatas serta kebijakan menjaga jarak, sehingga menyebabkan kurangnya interaksi dengan pasien (Salasiah and Rohayati, 2021).

Oleh sebab itu manajemen rumah sakit perlu membuat suatu program pelatihan perilaku dan komunikasi interpersonal yang ditujukan kepada staf rumah sakit dalam mengelola pasien di era pandemi COVID-19. Manajemen rumah sakit juga perlu membuat suatu penghargaan dan pengakuan kepada karyawan yang mampu menanggapi kebutuhan pasien dengan cara yang positif dan efektif. Dalam hal ini manajer rumah sakit layak mempertimbangkan analisis sensitivitas kerja tenaga kesehatan dan dapat memberikan perhatian khusus terhadap *interpersonal care* dalam kondisi pandemi COVID-19 (Khansari *et al.*, 2022).

KESIMPULAN

Hasil dari *literature review* memberikan hasil bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) berdasarkan skala SRVQUAL memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien di era pandemi COVID-19. Kualitas fisik bangunan, kebijakan medis, informasi dan komunikasi kepada pasien yang berkaitan dengan pencegahan COVID-19 perlu diperhatikan oleh pimpinan rumah sakit secara cepat dan tepat agar pasien tetap merasa puas terhadap kualitas layanan rumah sakit selama pandemi COVID-19.

Selain itu manajemen rumah sakit juga perlu mempertimbangkan analisis sensitivitas kerja tenaga kesehatan yang bekerja rumah sakit dalam kondisi era pandemi COVID-19. Kekawatiran staf terhadap paparan virus COVID-19, stress kerja, program vaksinasi, perlengkapan peralatan desinfektan yang memadai, gaji/kompensasi staf medis, penghargaan dan pengakuan kepada staf rumah sakit dalam mengelola pasien selama pandemi COVID-19 juga penting diperhatikan oleh pimpinan rumah sakit karena hal tersebut mempengaruhi perilaku staf rumah sakit ketika berinteraksi dengan pasien yang pada akhirnya berpengaruh pula terhadap kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Astari DW, Noviantani A, Simanjuntak R. 2021. Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Keperawatan di Era Pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *Journal of Hospital Accreditation*, 3(1): 34–38. doi: <https://doi.org/10.35727/jha.v3i01.79>.
- Baan RRS. 2020. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. *Bahagia Makassar, Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan, dan Bisnis*, 5(1): 45–52. doi: <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>.

- Gómez-Carmona D, Paramio A, Cruces-Montes S, Marín-Dueñas PP. 2022. Impact of COVID-19 prevention measures on health service quality, perceived value and user satisfaction. A structural equation modelling (SEM) approach. *Atencion Primaria*, 54: 1–9. doi: <https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102178>.
- Harahap ES, Zulfendri, Silitonga EM, Brahmana NE br, Mindo TS. 2022. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Covid-19 di IGD Rumah Sakit Murni Teguh. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 6(2): 1515–1525. doi: 10.31004/prepotif.v6i2.4547.
- Hasnidar, Sarti S, Rahman, S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada Masa Social Distancing di RSUD Batara. *SEIKO: Journal of Management & Business*, 4(2): 477–486. doi: 10.37531/sejaman.v5i1.1586.
- Jincy VK, Reshmi R. 2022. Private Healthcare Service Quality and Patients' Revisit Intention During Covid-19: An Empirical Analysis. *The IUP Journal of Marketing Management*, 21(1): 30–45. Available at: <https://www.proquest.com/scholarly-journals/private-healthcare-service-quality-patients/docview/2664912573/se-2>.
- Khansari SM, Mohammad, Farzin A, Mir HMJ, Maryam S, Pejman E. 2022. Health Services and Patient Satisfaction in IRAN during the Covid-19 Pandemic: A Methodology Based on Analytic Hierarchy Process and Artificial Neural Network. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(7): 288. doi: 10.3390/jrfm15070288.
- Kusyana DNB, Pratiwi KA. 2019. Skala Pengukuran Kualitas Layanan: Sebuah Kajian Literatur. *Widya Manajemen*, 1(2): 21–39. doi: 10.32795/widyamanajemen.v1i2.354.
- Leszczyński PK, Sobolewska P, Muraczynska B, Gryz P, Kwapisz A. 2022. Impact of Covid-19 Pandemic on Quality of Health Services Provided by Emergency Medical Services and Emergency Departments in the Opinion of Patients: Pilot Study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 19(3): 1232. doi: 10.3390/ijerph19031232.
- Lopez-Picazo JJ, Vidal-Abarca I, Beteta D, López-Ibáñez M, García-Vázquez E. 2021. Impact of the COVID-19 Pandemic on the Hospital: Inpatient's Perceived Quality in Spain. *Journal of Patient Experience*, 8: 1–7. doi: 10.1177/2374373521998625.
- Mutmainnah U, Ahri RA, Arman. 2021. Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUP . Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 2(1): 52–74. doi: <https://doi.org/10.52103/jmch.v2i1.488>.
- Rahmadhani W, Kusumastuti, Phu PT. 2021. The Effect of Service Quality on Patient Satisfaction in Obstetrics and Gynecology Polyclinic of PKU Muhammadiyah Gombong Hospital, Kebumen District During the Covid-19 Pandemic. *Jurnal Aisyah: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 6(3): 515–519. doi: 10.30604/jika.v6i3.642.
- Roais R, Bakar AA. 2021. Physical Environment Quality Dimension Towards Patients Satisfaction In Hospital Raja Perempuan Zainab II, Kota Bharu. *Journal of Global Business and Social Entrepreneurship (GBSE)*, 7(20): 88–95. Available at: [http://www.gbse.com.my/V7 NO.20 \(JANUARY 2021\)/Paper-266-.pdf](http://www.gbse.com.my/V7%20NO.20%20(JANUARY%202021)/Paper-266-.pdf).
- Rohayati S, Jubaidi A. 2022. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai

- Kartanegara', *Jurnal Administrasi dan Kebijakan*, 21(1): 57–66. doi: <https://doi.org/10.31293/pd.v21i1.6234>.
- Salasiah, Rohayati S. 2021. Tinjauan Tentang Kualitas Pelayanan di Masa Pandemi Covid 19 Pada Puskesmas Loa Duri Ilir Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Dedikasi : Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(1): 99–109. doi: [10.31293/pd.v21i1.6234](https://doi.org/10.31293/pd.v21i1.6234).
- Salih H, Al-Qudah S. 2022. Influence of Health Care Services Quality on Resident Patients' Satisfaction During "Covid 19" Pandemic: Case Study of Private Hospitals in Ksa. *Academy of Entrepreneurship Journal*, 28(1): 1–19.
- Sari IK. 2020. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Urug Kecamatan Kawalu Kota Tasikmalaya. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 7(1): 194–207. doi: <http://dx.doi.org/10.25157/dinamika.v7i1.3431>.
- Sembiring DA, Nurwahyuni A, Sulistiadi W. 2020. Analysis Study of The Comparative Quality of Patient Services Before and After Covid-19 Pandemic in Installation of Siloam Hospital TB Simatupang Installation, in Childhood Stunting, Wasting, and Obesity, as the Critical Global Health Issues: Forging Cross-Sectoral Solutions. *International Conference on Public Health*. doi: [10.26911/the7thicph.04.23](https://doi.org/10.26911/the7thicph.04.23).
- Sulamsih S, Dwiyanto Y, Purnama A, Pudjiastuti DR, Maladewi, Edi YR, Kristianingsih, Partini, Ratna S, Sari J, Ukin S. 2022. Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rawat Inap Covid-19 Berdasarkan Metode ServQual. *Journal of Management Nursing*, 1(2): 38–45. doi: <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i02.16>.
- Susanti A, Razak A, Muchlis N. 2021 'Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. *An Idea Health Journal*, 1(2): 118–125. doi: <https://doi.org/10.53690/ihj.v1i02.53>.
- Tsai C. 2021. Do Perceived Quality and Brand Image Still Affect Customer Satisfaction in Hospitals During the Covid-19 Pandemic?. *Journal of Business Administration*, 46:1–17. doi: [10.3966/102596272021090463001](https://doi.org/10.3966/102596272021090463001).
- Yanuarti R, Febriawati H, Angraini W, Bintang AP, Nopia W. 2021. Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Asclepius*, 3(2): 49–59. doi: <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>.
- Zahra S, Dhamanti, I. 2022. Literature Review : Hospital Service Quality During The Covid-19 Pandemic. *Media Kesehatan Masyarakat*, 4(2): 202–211. doi: <https://doi.org/10.35508/mkm>.