



Kesenjangan Antara Harapan dan Pengalaman Pasien Dalam *Service Quality* Rumah Sakit Tinjauan Literatur

Javan Agustian Setyagraha*, Hasni Hanifah, Gabriella S. Poana, Jonathan Prayogi
Suyono, Isra Waly Rustan Mare

MMRS ARS University, Indonesia

Email: javanagustians88@gmail.com*, hasnihnfh@gmail.com, poanagabriella@gmail.com,
jonathan.suyono@gmail.com, israwalrustanmare@gmail.com

Abstrak

Keywords: *service quality; hospital; patient expectations; patient experience; literature review*

Background: *Hospital service quality is a strategic issue in modern healthcare as it is closely related to patient experience and perceptions of care. Despite the implementation of service standards and accreditation systems, gaps between patient expectations and actual service experiences remain prevalent in hospital practices. Objective:* *This study aims to comprehensively examine the gap between patient expectations and experiences in hospital service quality through a literature review approach. Methods:* *A narrative-analytical literature review was conducted by analyzing more than twenty national and international studies retrieved from Google Scholar, Scopus, and Garuda databases, published between 2015 and 2024. The selected studies were analyzed using thematic analysis to identify recurring patterns related to service quality dimensions, patient expectations, patient experiences, and factors contributing to perception gaps. Results:* *The findings indicate that hospital service quality is a multidimensional construct encompassing technical and non-technical dimensions, with non-technical aspects such as communication, empathy, and responsiveness playing a dominant role in shaping patient perceptions. The gap between expectations and experiences most frequently occurs in service processes, particularly in healthcare provider communication, waiting time, and clarity of service information. Conclusion:* *These findings suggest that service quality evaluations focused solely on administrative and technical standards fail to fully capture patient experiences. Therefore, integrating patient experience perspectives is essential for developing hospital service quality strategies that are responsive to patient needs and expectations.*

Kata Kunci:

kualitas layanan; rumah sakit;
harapan pasien; pengalaman
pasien; tinjauan literatur

Abstrak

Latar belakang: Kualitas layanan rumah sakit merupakan isu strategis dalam pelayanan kesehatan modern karena berkaitan langsung dengan pengalaman dan penilaian pasien terhadap layanan yang diterima. Meskipun berbagai standar pelayanan dan sistem akreditasi telah diterapkan, dalam praktiknya masih sering ditemukan kesenjangan antara harapan pasien dan pengalaman nyata selama proses pelayanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara komprehensif kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien dalam *service quality* rumah sakit melalui pendekatan tinjauan literatur. **Metode:** Metode penelitian yang digunakan adalah literature review dengan menelaah lebih dari dua puluh penelitian nasional dan internasional yang diperoleh dari basis data Google Scholar, Scopus, dan Garuda, dalam rentang tahun 2015–2024. Analisis dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik untuk mengidentifikasi pola-pola temuan utama terkait dimensi *service quality*, harapan pasien, pengalaman pasien, serta faktor-faktor yang memicu kesenjangan persepsi. **Hasil:** Hasil kajian menunjukkan

Kesenjangan Antara Harapan Dan Pengalaman Pasien Dalam *Service Quality* Rumah Sakit Tinjauan Literatur bahwa *service quality* rumah sakit merupakan konstruk multidimensional yang mencakup dimensi teknis dan non-teknis, dengan dimensi non-teknis seperti komunikasi, empati, dan responsivitas memiliki peran dominan dalam membentuk persepsi pasien. Kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien paling sering muncul pada aspek proses pelayanan, khususnya komunikasi tenaga kesehatan, waktu tunggu, dan kejelasan informasi layanan. **Kesimpulan:** Temuan ini menegaskan bahwa evaluasi kualitas layanan rumah sakit yang hanya berfokus pada pemenuhan standar administratif belum mampu merepresentasikan pengalaman pasien secara utuh. Oleh karena itu, integrasi perspektif pengalaman pasien menjadi penting dalam upaya peningkatan *service quality* rumah sakit yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan pasien.

PENDAHULUAN

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kinerja organisasi jasa, termasuk institusi pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Dalam konteks pelayanan kesehatan, rumah sakit tidak hanya dituntut untuk menyediakan layanan medis yang aman dan efektif, tetapi juga memastikan bahwa proses pelayanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Oleh karena itu, *service quality* rumah sakit menjadi isu yang krusial karena berkaitan langsung dengan pengalaman pasien selama menerima layanan kesehatan secara menyeluruh (Mosadeghrad, 2014).

Service quality dalam layanan rumah sakit memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan sektor jasa lainnya. Layanan kesehatan bersifat kompleks, melibatkan interaksi intensif antara pasien dan tenaga medis, serta berlangsung dalam situasi yang sering kali penuh ketidakpastian dan tekanan emosional. Penilaian terhadap kualitas layanan rumah sakit tidak hanya didasarkan pada hasil klinis atau aspek teknis medis, tetapi juga mencakup dimensi non-teknis seperti komunikasi, empati, responsivitas, dan kejelasan informasi yang diberikan kepada pasien (Dagger et al., 2007). Dengan demikian, kualitas layanan rumah sakit bersifat multidimensional dan sangat dipengaruhi oleh persepsi subjektif pasien.

Harapan pasien memegang peranan penting dalam membentuk persepsi terhadap kualitas layanan rumah sakit. Harapan tersebut berkembang melalui pengalaman layanan sebelumnya, informasi yang diperoleh dari lingkungan sosial, pemberitaan media, serta standar pelayanan yang dikomunikasikan oleh rumah sakit maupun institusi kesehatan terkait. Dalam layanan kesehatan, pasien tidak hanya mengharapkan kesembuhan secara medis, tetapi juga mengharapkan perlakuan yang manusiawi, komunikasi yang jelas, serta rasa aman dan dihargai selama proses pelayanan berlangsung (Zeithaml et al., 2018). Harapan ini kemudian menjadi kerangka evaluatif yang digunakan pasien untuk menilai kualitas layanan yang diterimanya.

Meskipun rumah sakit telah menerapkan berbagai standar pelayanan dan sistem akreditasi untuk menjamin mutu layanan, sejumlah penelitian menunjukkan bahwa dalam praktiknya masih sering terjadi kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dan pengalaman nyata pasien. Standar pelayanan rumah sakit umumnya bersifat normatif dan administratif, sedangkan pengalaman pasien bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh interaksi langsung selama proses pelayanan. Akibatnya, layanan yang secara teknis telah memenuhi standar dapat tetap dipersepsikan kurang berkualitas apabila tidak mampu memenuhi harapan pasien (Andaleeb et al., 2007).

Fenomena meningkatnya perhatian publik terhadap kualitas layanan rumah sakit seiring dengan berkembangnya sistem pelayanan kesehatan modern menunjukkan adanya perubahan pola relasi antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Pasien tidak lagi diposisikan semata sebagai penerima layanan medis, melainkan sebagai subjek yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap transparansi informasi, keterlibatan dalam pengambilan keputusan medis, serta perlakuan yang berorientasi pada kebutuhan individu. Kondisi ini mendorong rumah sakit untuk tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar teknis pelayanan, tetapi juga pada kualitas pengalaman pasien selama proses pelayanan berlangsung.

Di sisi lain, berbagai laporan dan temuan penelitian mengindikasikan bahwa peningkatan standar pelayanan dan sistem akreditasi rumah sakit belum sepenuhnya diiringi dengan peningkatan kualitas pengalaman pasien secara konsisten. Dalam praktiknya, pasien masih kerap menghadapi permasalahan seperti keterbatasan komunikasi dengan tenaga medis, ketidaksesuaian informasi layanan, serta perbedaan persepsi antara apa yang dijanjikan rumah sakit dan apa yang dirasakan selama proses perawatan. Fenomena ini mencerminkan adanya kesenjangan yang berkelanjutan antara harapan pasien dan pengalaman aktual mereka, yang berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan serta penilaian terhadap kualitas layanan rumah sakit.

Kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien dalam *service quality* rumah sakit sering kali muncul pada aspek non-teknis pelayanan, seperti keterbatasan komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien, waktu tunggu yang tidak sesuai ekspektasi, serta kurangnya empati dalam interaksi pelayanan. Fatima et al. (2018) menegaskan bahwa kegagalan dalam memenuhi harapan pasien tidak selalu disebabkan oleh kualitas teknis layanan medis, melainkan oleh kualitas proses pelayanan yang dirasakan pasien secara langsung. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien merupakan elemen penting dalam menilai kualitas layanan rumah sakit secara keseluruhan.

Kesenjangan tersebut memiliki implikasi yang signifikan terhadap persepsi kualitas layanan, tingkat kepercayaan pasien, serta citra institusi rumah sakit. Persepsi negatif terhadap kualitas layanan berpotensi memengaruhi hubungan jangka panjang antara pasien dan penyedia layanan kesehatan, serta menjadi tantangan bagi upaya peningkatan mutu pelayanan rumah sakit. Oleh karena itu, pemahaman yang komprehensif mengenai kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien menjadi penting sebagai dasar dalam pengembangan strategi peningkatan *service quality* rumah sakit.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa *service quality* rumah sakit merupakan konstruk multidimensional yang mencakup aspek teknis, fungsional, dan relasional yang secara bersama-sama membentuk pengalaman pasien selama proses pelayanan. Dimensi teknis berkaitan dengan ketepatan tindakan medis dan keselamatan pasien, sedangkan dimensi fungsional dan relasional mencerminkan bagaimana layanan diberikan melalui komunikasi, empati, serta responsivitas tenaga kesehatan. Sejumlah studi menegaskan bahwa dimensi non-teknis sering kali menjadi penentu utama dalam pembentukan persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit, bahkan melebihi penilaian terhadap aspek teknis medis (Lumban Tobing et al., 2022; Sandya & Saputra, 2025).

Literatur empiris juga mengindikasikan bahwa pemenuhan standar mutu pelayanan secara administratif belum tentu berbanding lurus dengan pengalaman nyata pasien. Beberapa penelitian menemukan adanya ketidaksesuaian antara standar pelayanan yang ditetapkan

Kesenjangan Antara Harapan Dan Pengalaman Pasien Dalam *Service Quality* Rumah Sakit Tinjauan Literatur rumah sakit dan layanan yang dirasakan pasien, khususnya pada aspek waktu tunggu, aksesibilitas layanan, serta kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Ketidaksesuaian ini mencerminkan adanya kesenjangan yang berkelanjutan antara standar formal dan pengalaman subjektif pasien dalam pelayanan rumah sakit (Maranggi et al., 2024; Patrick et al., 2025).

Perubahan karakteristik pasien turut memperkuat dinamika kesenjangan antara harapan dan pengalaman dalam *service quality* rumah sakit. Peningkatan literasi kesehatan dan kemudahan akses informasi mendorong pasien menjadi lebih kritis dalam menilai layanan yang diterima. Pasien tidak lagi menempatkan diri sebagai penerima layanan pasif, melainkan sebagai pihak yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap transparansi informasi, partisipasi dalam proses pengambilan keputusan medis, serta perlakuan yang berorientasi pada kebutuhan psikososial (Laila & Paramarta, 2024; Aribowo et al., 2024).

Sejumlah penelitian juga menegaskan bahwa kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien memiliki implikasi langsung terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Persepsi negatif yang muncul akibat ketidaksesuaian layanan, meskipun hanya terjadi pada satu dimensi pelayanan, dapat memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pasien bersifat holistik, sehingga kegagalan dalam memenuhi harapan pada satu aspek layanan dapat menurunkan persepsi *service quality* secara agregat (Bariya et al., 2024; Darmayanti & Almasdi, 2025).

Selain itu, kajian literatur mengungkapkan bahwa sebagian besar upaya peningkatan kualitas layanan rumah sakit masih berfokus pada pendekatan internal organisasi, seperti perbaikan prosedur dan peningkatan kompetensi teknis tenaga kesehatan. Meskipun pendekatan tersebut penting, literatur menekankan bahwa pengabaian terhadap perspektif pasien berpotensi menyebabkan strategi peningkatan kualitas menjadi kurang efektif. Evaluasi kualitas layanan yang tidak mempertimbangkan kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien cenderung gagal menjawab kebutuhan nyata pengguna layanan kesehatan (Laskita et al., 2025; Septalita et al., 2025).

Urgensi penelitian mengenai kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien dalam *service quality* rumah sakit terletak pada kebutuhan untuk memahami kualitas layanan dari perspektif pasien secara lebih komprehensif. Tinjauan literatur menjadi penting untuk mengidentifikasi pola-pola kesenjangan yang berulang, faktor-faktor yang memengaruhinya, serta pendekatan yang telah diusulkan dalam penelitian terdahulu untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Pemahaman ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan strategi peningkatan kualitas layanan rumah sakit yang tidak hanya berorientasi pada pemenuhan standar formal, tetapi juga pada penciptaan pengalaman pelayanan yang selaras dengan harapan pasien.

Berdasarkan sintesis temuan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa kajian mengenai kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien dalam *service quality* rumah sakit memiliki urgensi yang tinggi. Tinjauan literatur menjadi pendekatan yang relevan untuk mengidentifikasi pola-pola kesenjangan yang dominan, dimensi pelayanan yang paling sering memicu ketidaksesuaian persepsi, serta implikasinya bagi pengembangan kualitas layanan rumah sakit. Pendekatan ini diharapkan mampu memberikan kontribusi konseptual

Javan Agustian Setyagraha*, Hasni Hanifah, Gabriella S. Poana, Jonathan Prayogi Suyono, Isra Waly Rustan Mare
Kesenjangan Antara Harapan Dan Pengalaman Pasien Dalam *Service Quality* Rumah Sakit Tinjauan Literatur bagi penguatan kerangka evaluasi *service quality* berbasis pengalaman pasien (Estriana & Umaimah Wahid, 2019).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien dalam *service quality* rumah sakit melalui pendekatan tinjauan literatur. Dengan menelaah berbagai hasil penelitian terdahulu, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman konseptual mengenai faktor-faktor yang memengaruhi terjadinya kesenjangan tersebut serta implikasinya bagi pengembangan kualitas layanan rumah sakit.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan literature review dengan tujuan untuk mensintesis temuan-temuan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan *service quality* rumah sakit, khususnya dalam konteks kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien. Pendekatan literature review dipilih karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman konseptual yang komprehensif terhadap perkembangan kajian, kecenderungan temuan, serta isu-isu utama yang berulang dalam penelitian terkait kualitas layanan rumah sakit (Snyder, 2019).

Literature review dalam penelitian ini bersifat naratif-analitis, yaitu tidak hanya merangkum hasil penelitian sebelumnya, tetapi juga mengelompokkan, membandingkan, dan menafsirkan temuan-temuan tersebut secara tematik. Pendekatan ini relevan untuk mengkaji fenomena *service quality* yang bersifat multidimensional dan kontekstual, serta untuk menelusuri bagaimana pengalaman pasien dipahami dan diukur dalam berbagai penelitian layanan kesehatan (Xiao & Watson, 2019).

Sumber Data dan Strategi Penelusuran Literatur

Sumber data dalam penelitian ini berasal dari Penelitian-Penelitian ilmiah yang diperoleh melalui basis data Google Scholar, Scopus, dan Garuda. Pemilihan ketiga basis data tersebut didasarkan pada cakupannya yang luas terhadap publikasi nasional dan internasional, khususnya di bidang pelayanan kesehatan, manajemen jasa, dan pengalaman pasien. Selain itu, sebagian besar Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini merupakan jurnal nasional terakreditasi dan jurnal internasional bereputasi yang relevan dengan fokus kajian.

Penelusuran literatur dilakukan dengan menggunakan kombinasi kata kunci seperti *service quality*, *hospital service quality*, *patient experience*, *patient satisfaction*, dan *hospital services*. Kata kunci tersebut disesuaikan dengan karakteristik masing-masing basis data untuk memastikan ketercakupannya Penelitian yang relevan. Proses penelusuran menghasilkan lebih dari dua puluh Penelitian yang kemudian diseleksi berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan.

Kriteria Inklusi dan Eksklusi Literatur

Untuk menjaga relevansi dan kualitas literatur yang dikaji, penelitian ini menetapkan kriteria inklusi sebagai berikut:

- (1) Penelitian membahas kualitas layanan (*service quality*) dalam konteks rumah sakit atau fasilitas pelayanan kesehatan;
- (2) Penelitian menyoroti aspek pengalaman pasien, persepsi pasien, kepuasan, atau kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien;

(3) Penelitian merupakan penelitian empiris (kuantitatif atau kualitatif) maupun literature review yang dipublikasikan dalam jurnal ilmiah;

(4) Penelitian diterbitkan dalam rentang tahun 2015–2024, guna merepresentasikan perkembangan kajian terkini.

Adapun kriteria eksklusi meliputi Penelitian yang tidak berkaitan dengan konteks pelayanan kesehatan, publikasi non-ilmiah, serta Penelitian yang tidak menjelaskan pendekatan metodologis secara memadai.

Teknik Analisis dan Sintesis Literatur

Penelitian yang memenuhi kriteria inklusi dianalisis menggunakan analisis tematik, dengan tahapan meliputi pengelompokan Penelitian berdasarkan fokus pembahasan, identifikasi dimensi *service quality* yang digunakan, serta penelaahan temuan utama terkait kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien. Analisis dilakukan secara komparatif untuk mengidentifikasi pola temuan, perbedaan perspektif, dan kecenderungan isu yang dominan dalam literatur.

Pendekatan analisis tematik dipilih karena memungkinkan peneliti melakukan sintesis konseptual yang lebih mendalam tanpa terjebak pada ringkasan satu per satu Penelitian. Melalui proses ini, literatur yang dikaji dapat disusun ke dalam tema-tema utama yang relevan dengan tujuan penelitian, sehingga memberikan dasar analitis yang kuat bagi pembahasan selanjutnya (Braun & Clarke, 2006).

Tabel 1. Ringkasan Literatur yang Dikaji

No	Penulis (Tahun)	Konteks/Fokus	Metode	Temuan Utama
1	Maranggi et al. (2024)	Mutu pelayanan RS, kepuasan & loyalitas	Kuantitatif	Kualitas layanan berpengaruh signifikan pada kepuasan dan loyalitas pasien
2	Lumban Tobing et al. (2022)	Service quality RS masa pandemi	Literature review	Dimensi non-teknis SERVQUAL dominan membentuk persepsi pasien
3	Sandya & Saputra (2025)	Kualitas layanan & aksesibilitas BPJS	Kuantitatif	Akses dan responsivitas memengaruhi kepuasan pasien
4	Patrick et al. (2025)	Strategi pelayanan prima RS	Kualitatif	Kompetensi relasional penting untuk kualitas layanan
5	Laila & Paramarta (2024)	Kualitas layanan & loyalitas	Kuantitatif	Pengalaman pasien memediasi penilaian kualitas layanan
6	Septalita et al. (2025)	Mutu layanan BPJS vs non-BPJS	Literature review	Perbedaan skema layanan memengaruhi persepsi mutu
7	Laskita et al. (2025)	Indikator nasional mutu RS	Kualitatif	Implementasi mutu belum sepenuhnya tercermin pada pengalaman pasien
8	Darmayanti & Almasdi (2025)	Evaluasi service quality RSUD	Kuantitatif	Kesenjangan harapan– pengalaman memengaruhi kepuasan

9	Setia & Nopiyani (2023)	QFD untuk mutu layanan RS	Literature review	QFD efektif memetakan kebutuhan pasien
10	Bariya et al. (2024)	Mutu layanan rawat jalan	Narrative review	Aspek proses layanan dominan memengaruhi kepuasan
11	Aribowo et al. (2024)	Kualitas layanan, kepuasan, loyalitas	Kuantitatif	Kepuasan berperan sebagai variabel kunci
12	Bernadette & Loisa (2025)	Komunikasi dokter–pasien	Kuantitatif	Komunikasi berpengaruh signifikan pada kepuasan pasien
13	Shabrina & Anwar (2026)	Kualitas layanan RS & BPJS	Kuantitatif	Responsivitas dan empati menentukan kepuasan
14	Tamara & Paramatra (2024)	Kepuasan pasien JKN	Literature review	Harapan pasien sering tidak selaras dengan pengalaman
15	Gunawan et al. (2022)	Minat kunjungan ulang RS	Literature review	Service quality memengaruhi niat menggunakan kembali
16	Yanti & Supriatna (2023)	RS khusus gigi & mulut	Systematic review	Dimensi fungsional dominan dalam kepuasan pasien
17	Sandya & Saputra (2025)	Akses layanan primer	Kuantitatif	Aksesibilitas memperkecil kesenjangan persepsi
18	Patrick et al. (2025)	Budaya pelayanan RS	Kualitatif	Budaya organisasi memengaruhi pengalaman pasien
19	Setia et al. (2023)	Manajemen mutu layanan	Review	Integrasi standar & pengalaman pasien masih lemah
20	Maranggi et al. (2024)	Persepsi mutu layanan RS	Kuantitatif	Pengalaman aktual pasien menentukan evaluasi mutu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tema 1: Dimensi *Service Quality* dalam Layanan Rumah Sakit

Hasil sintesis literatur menunjukkan bahwa *service quality* rumah sakit secara konsisten dipahami sebagai konstruk multidimensional yang mencakup dimensi teknis dan non-teknis. Dimensi teknis berkaitan dengan kompetensi medis, akurasi tindakan, dan keselamatan pasien, sedangkan dimensi non-teknis mencakup komunikasi, empati, responsivitas, serta kejelasan prosedur pelayanan. Sebagian besar penelitian menegaskan bahwa meskipun dimensi teknis merupakan prasyarat utama, dimensi non-teknis lebih dominan dalam membentuk persepsi kualitas layanan dari sudut pandang pasien (Lumban Tobing et al., 2022; Maranggi et al., 2024).

Beberapa penelitian juga menunjukkan bahwa pengukuran kualitas layanan rumah sakit masih banyak mengadopsi kerangka SERVQUAL atau pendekatan sejenis, dengan penekanan pada aspek proses pelayanan. Temuan ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan rumah sakit tidak hanya dinilai berdasarkan *outcome* medis, tetapi juga berdasarkan bagaimana layanan tersebut dialami pasien selama proses pelayanan berlangsung (Gunawan et al., 2022; Yanti & Supriatna, 2023).

Tema 2: Pola Harapan Pasien terhadap Layanan Kesehatan

Hasil kajian menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap layanan rumah sakit bersifat kompleks dan terus berkembang. Pasien tidak hanya mengharapkan kesembuhan secara klinis, tetapi juga pelayanan yang cepat, informatif, dan menghargai kondisi psikologis pasien. Harapan ini dibentuk oleh pengalaman layanan sebelumnya, akses terhadap informasi kesehatan, serta standar pelayanan yang dikomunikasikan oleh institusi kesehatan (Sandya & Saputra, 2025; Septalita et al., 2025).

Sejumlah penelitian menemukan bahwa harapan pasien sering kali lebih tinggi dibandingkan kemampuan aktual rumah sakit dalam memberikan layanan, terutama pada aspek non-medis. Ketidakesesuaian antara harapan pasien dan kapasitas pelayanan ini menjadi pola yang berulang dalam berbagai konteks layanan rumah sakit, baik pada layanan rawat jalan maupun rawat inap (Laila & Paramarta, 2024; Tamara & Paramatra, 2024).

Tema 3: Karakteristik Pengalaman Pasien dalam Praktik Layanan Rumah Sakit

Hasil sintesis menunjukkan bahwa pengalaman pasien dalam praktik layanan rumah sakit bersifat holistik dan kumulatif. Pengalaman pasien dibentuk oleh rangkaian interaksi yang mencakup tahap administrasi, pemeriksaan medis, hingga komunikasi pasca pelayanan. Penelitian-penelitian yang dikaji menunjukkan bahwa pengalaman negatif pada satu tahap layanan dapat memengaruhi persepsi pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan (Bernadette & Loisa, 2025; Shabrina & Anwar, 2026).

Selain itu, hasil kajian menunjukkan bahwa pengalaman pasien sering kali tidak konsisten antar unit layanan dalam satu rumah sakit yang sama. Variasi pengalaman ini menunjukkan adanya perbedaan implementasi standar pelayanan di tingkat operasional, yang dirasakan langsung oleh pasien sebagai ketidakkonsistenan kualitas layanan (Aribowo et al., 2024; Bariya et al., 2024).

Tema 4: Bentuk Kesenjangan antara Harapan dan Pengalaman Pasien

Hasil utama dari kajian literatur ini menunjukkan adanya kesenjangan yang persisten antara harapan dan pengalaman pasien dalam layanan rumah sakit. Kesenjangan tersebut paling sering muncul pada aspek komunikasi tenaga kesehatan, waktu tunggu pelayanan, serta kejelasan alur pelayanan. Beberapa penelitian melaporkan bahwa pasien merasa layanan yang diterima tidak sesuai dengan ekspektasi awal, meskipun rumah sakit telah memenuhi standar mutu yang ditetapkan (Maranggi et al., 2024; Lumban Tobing et al., 2022).

Kesenjangan harapan-pengalaman ini tidak hanya muncul pada layanan medis, tetapi juga pada layanan pendukung, seperti administrasi dan informasi. Pola ini menunjukkan bahwa kesenjangan kualitas layanan bersifat sistemik dan tidak terbatas pada satu dimensi pelayanan saja (Gunawan et al., 2022; Septalita et al., 2025).

Tema 5: Faktor-Faktor yang Memicu Kesenjangan Harapan dan Pengalaman

Hasil sintesis tematik mengidentifikasi beberapa faktor utama yang memicu kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien. Faktor komunikasi muncul sebagai faktor yang paling dominan, khususnya terkait kejelasan informasi medis dan gaya interaksi tenaga kesehatan dengan pasien. Penelitian-penelitian yang dikaji menunjukkan bahwa komunikasi yang kurang

Kesenjangan Antara Harapan Dan Pengalaman Pasien Dalam *Service Quality* Rumah Sakit Tinjauan Literatur efektif memperbesar persepsi ketidakpuasan pasien, meskipun kualitas teknis layanan dinilai baik (Bernadette & Loisa, 2025; Sandya & Saputra, 2025).

Selain komunikasi, faktor sumber daya manusia seperti beban kerja tenaga kesehatan dan keterbatasan kompetensi interpersonal turut memengaruhi kualitas pengalaman pasien. Faktor sistem layanan, termasuk kompleksitas prosedur dan waktu tunggu yang panjang, juga secara konsisten dilaporkan sebagai pemicu kesenjangan persepsi. Temuan lain menunjukkan bahwa kurangnya empati dalam pelayanan memperkuat persepsi negatif pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit (Patrick et al., 2025; Laskita et al., 2025).



Gambar 1. Temuan Utama Penelitian

Pembahasan

Temuan penelitian ini menegaskan bahwa *service quality* rumah sakit merupakan konstruk yang berorientasi pada pengalaman pasien dan tidak dapat dipahami semata-mata sebagai pemenuhan standar teknis pelayanan. Meskipun kompetensi medis dan keselamatan pasien merupakan prasyarat utama dalam layanan kesehatan, hasil sintesis menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan lebih banyak dibentuk oleh dimensi non-teknis, seperti komunikasi, empati, dan responsivitas tenaga kesehatan. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa kualitas layanan rumah sakit bersifat subjektif dan kontekstual, bergantung pada bagaimana layanan tersebut dialami oleh pasien selama proses pelayanan berlangsung (Lumban Tobing et al., 2022; Maranggi et al., 2024).

Peran harapan pasien dalam membentuk penilaian kualitas layanan terlihat jelas dalam hasil penelitian ini. Harapan pasien tidak lagi terbatas pada hasil klinis, tetapi mencakup kebutuhan akan informasi yang jelas, keterlibatan dalam pengambilan keputusan medis, serta perlakuan yang menghargai aspek psikososial pasien. Sejalan dengan peningkatan literasi kesehatan dan akses informasi, pasien cenderung memiliki ekspektasi yang semakin tinggi terhadap kualitas layanan rumah sakit. Ketika layanan yang diterima tidak selaras dengan harapan tersebut, persepsi terhadap kualitas layanan cenderung menurun, meskipun secara teknis pelayanan telah memenuhi standar yang ditetapkan (Sandya & Saputra, 2025; Septalita et al., 2025).

Pengalaman pasien dalam praktik layanan rumah sakit terbukti bersifat holistik dan kumulatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pasien dibentuk oleh rangkaian interaksi yang terjadi sepanjang proses pelayanan, mulai dari administrasi hingga tindak lanjut layanan. Pengalaman negatif pada satu titik layanan berpotensi memengaruhi penilaian pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa konsistensi pelayanan antar unit dan kualitas interaksi interpersonal menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pasien (Bernadette & Loisa, 2025; Shabrina & Anwar, 2026).

Kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien yang teridentifikasi dalam penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan perspektif antara rumah sakit sebagai penyedia layanan dan pasien sebagai pengguna layanan. Rumah sakit cenderung menilai kualitas layanan berdasarkan kepatuhan terhadap standar dan indikator kinerja internal, sementara pasien menilai kualitas layanan berdasarkan pengalaman subjektif yang dirasakan secara langsung. Perbedaan sudut pandang ini memperbesar potensi terjadinya ketidaksesuaian persepsi terhadap kualitas layanan rumah sakit dan menegaskan bahwa kualitas layanan tidak bersifat absolut, melainkan relatif terhadap harapan pasien (Maranggi et al., 2024; Tamara & Paramatra, 2024).

Faktor komunikasi muncul sebagai penyebab dominan dalam pembentukan kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien. Ketidakjelasan informasi medis, gaya komunikasi tenaga kesehatan yang kurang empatik, serta minimnya keterlibatan pasien dalam proses pelayanan memperbesar persepsi ketidakpuasan pasien. Selain komunikasi, faktor sumber daya manusia, sistem layanan, dan empati juga berkontribusi signifikan terhadap kesenjangan persepsi kualitas layanan. Beban kerja tenaga kesehatan yang tinggi, kompleksitas alur pelayanan, serta kurangnya integrasi antara indikator mutu internal dan pengalaman pasien menyebabkan kualitas layanan yang dirancang secara sistematis tidak selalu tercermin dalam pengalaman nyata pasien (Patrick et al., 2025; Laskita et al., 2025).

Pembahasan ini menunjukkan bahwa peningkatan *service quality* rumah sakit memerlukan pendekatan yang lebih holistik dengan menempatkan pengalaman pasien sebagai pusat evaluasi kualitas layanan. Integrasi perspektif pasien ke dalam sistem manajemen mutu rumah sakit menjadi krusial untuk memperkecil kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien. Temuan penelitian ini tidak hanya memperkuat kerangka konseptual *service quality* berbasis pengalaman pasien, tetapi juga memberikan implikasi penting bagi pengembangan strategi pelayanan kesehatan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pasien.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil sintesis dan pembahasan terhadap berbagai penelitian yang dikaji, dapat disimpulkan bahwa *service quality* rumah sakit merupakan konstruk multidimensional yang sangat dipengaruhi oleh pengalaman pasien selama proses pelayanan. Kualitas layanan tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis medis dan pemenuhan standar prosedural, tetapi juga oleh dimensi non-teknis seperti komunikasi, empati, responsivitas, dan konsistensi pelayanan. Dimensi-dimensi non-teknis tersebut terbukti memiliki peran dominan dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas layanan rumah sakit.

Penelitian ini juga menunjukkan bahwa harapan pasien terhadap layanan kesehatan terus berkembang seiring dengan meningkatnya literasi kesehatan dan akses informasi. Harapan

Kesenjangan Antara Harapan Dan Pengalaman Pasien Dalam *Service Quality* Rumah Sakit Tinjauan Literatur yang semakin tinggi tersebut sering kali tidak sepenuhnya selaras dengan pengalaman nyata pasien dalam praktik layanan rumah sakit, sehingga memunculkan kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien. Kesenjangan ini tidak hanya muncul pada aspek klinis, tetapi lebih sering terjadi pada aspek proses pelayanan dan interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien.

Lebih lanjut, kesenjangan antara harapan dan pengalaman pasien bersifat sistemik dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain kualitas komunikasi tenaga kesehatan, keterbatasan sumber daya manusia, kompleksitas sistem layanan, serta rendahnya empati dalam interaksi pelayanan. Temuan ini menegaskan bahwa evaluasi kualitas layanan rumah sakit yang hanya berfokus pada indikator mutu internal belum mampu merepresentasikan pengalaman pasien secara utuh. Oleh karena itu, pendekatan *service quality* berbasis pengalaman pasien menjadi penting untuk mengurangi kesenjangan persepsi dan meningkatkan kualitas layanan rumah sakit secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andaleeb, S. S., Siddiqui, N., & Khandakar, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health Policy and Planning*, 22(4), 263–273. <https://doi.org/10.1093/heapol/czm017>
- Aribowo, K., Purwanda, E., & Rahmi, A. S. (2024). Hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. *Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (JASMIEN)*, 5(1), 58–68. <https://doi.org/10.54209/jasmien.v5i01.787>
- Bariya, U. K., Rosyidah, & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien unit rawat jalan di rumah sakit: Narrative literature review. *Healthy Tadulako Journal*, 10(4), 547–555.
- Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan komunikasi dokter-pasien terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD K.R.M.T Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, 9(1), 1–12.
- Braun, V., & Clarke, V. (2006). Using thematic analysis in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 3(2), 77–101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
- 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>
- Darmayanti, S., & Almasdi. (2025). Analisis kepuasan institusi pendidikan kesehatan terhadap kualitas pelayanan praktik dengan menggunakan metode service quality (SQ), customer satisfaction index (CSI), dan importance performance analysis (IPA) (Studi kasus: RSUD XYZ). *Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 13(2), 187–201. <https://doi.org/10.35145/procuratio.v13i2.5019>
- Estriana, V., & Umaimah Wahid. (2019). Erving Goffman's Approach in Perspective and Self-presentation of Transgender in Tambun Bekasi. *International Journal of Multidisciplinary Research and Publications*, 2(2), 71–77.
- Fatima, T., Malik, S. A., & Shabbir, A. (2018). Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6), 1195–1214. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-02-2017-0031>
- Gunawan, A. G., Budiman, Setiawati, Suryati, Y., Inayah, I., & Praghlapati, A. (2022). Kualitas pelayanan terhadap minat pasien dalam memanfaatkan kembali jasa pelayanan rawat jalan rumah sakit di masa pandemi COVID-19: Literature review. *Jurnal Ilmu Keperawatan dan Kebidanan*, 13(1), 1–11.

- Javan Agustian Setyagraha*, Hasni Hanifah, Gabriella S. Poana, Jonathan Prayogi Suyono, Isra Waly Rustan Mare
- Kesenjangan Antara Harapan Dan Pengalaman Pasien Dalam *Service Quality* Rumah Sakit Tinjauan Literatur
- Laila, F. N., & Paramarta, V. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pasien dan konsekuensinya terhadap loyalitas di rumah sakit. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 9(2), 547–560.
- Laskita, A., Rumintjap, F. M., & Wahyudi, A. (2025). Evaluasi kritis indikator nasional mutu: Kelembagaan mutu dan tantangan implementasi di rumah sakit tingkat III “X” Bogor. *International Journal of Social Health Research*, 1(1), 29–55.
- Lumban Tobing, R. Y., Gani, A., & Sembiring, D. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada masa pandemi Covid-19 berdasarkan skala SERVQUAL: Literature review. *Jurnal Ilmiah Kesehatan (JIKA)*, 4(3), 352–363. <https://doi.org/10.36590/jika.v4i3.393>
- Maranggi, O., Bachtiar, A., & Oktamianti, P. (2024). Analisa mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. *JSIM: Jurnal Ilmu Sosial dan Pendidikan*, 4(6), 733–746. <https://doi.org/10.36418/syntax-imperatif.v4i6.304>
- 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>
- Patrick, P., Prayogi, R., Rismadi, B., & Rudianto, R. (2025). Strategi rumah sakit dalam mengembangkan kompetensi layanan sahabat pelanggan untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima di RSUD Kota Bogor. *Jurnal Manajemen*, 14(2), 160–170. <https://doi.org/10.46806/jm.v14i2.1497>
- Sandya, F., & Saputra, F. (2025). Hubungan kualitas pelayanan dan aksesibilitas pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS di UPTD Puskesmas Tapos. *ISJNM: International Social Journal of Nursing and Midwifery*, 5(1), 26–35.
- Septalita, A., Yona, N. A. P., Khofifah, N., Somadinata, N. I., Yolanda, O., Sativa, O., Ansori, O. A., & Latupono, P. S. H. (2025). Kepuasan pasien BPJS dan non-BPJS terhadap mutu pelayanan di puskesmas: Tinjauan literatur. *Jurnal Teknologi dan Sains Modern*, 2(4), 192–200. <https://doi.org/10.69930/jtsm.v2i4.477>
- Shabrina, M., & Anwar, M. K. (2026). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) di Rumah Sakit An-Nisa Kota Tangerang. *Sinergi: Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(1), 28–47.
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Tamara, T., & Paramatra, V. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien Jaminan Kesehatan Nasional terhadap pelayanan rawat inap di rumah sakit: Studi literatur. *Jurnal Penelitian Inovatif (JUPIN)*, 4(4), 2193–2204. <https://doi.org/10.54082/jupin.821>
- Xiao, Y., & Watson, M. (2019). Guidance on conducting a systematic literature review. *Journal of Planning Education and Research*, 39(1), 93–112. <https://doi.org/10.1177/0739456X17723971>
- Yanti, R., & Supriatna, A. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit khusus gigi dan mulut: Systematic literature review. *Jurnal Sains dan Kesehatan (JUSIKA)*, 7(1), 49–60.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.