



Analisis Integrasi Model SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) dalam Evaluasi Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

Azhar Ihza Fakhrossy¹, Ansarul Fahrudda², Pipit Festi Wiliyanarti³, Setya Haksama⁴

^{1,2,3,4}Universitas Muhammadiyah Surabaya, Indonesia

E-mail: farizalazhar@gmail.com, ansarul_fahrudda@yahoo.com, pipitfestiwiliyanarti@um-surabaya.ac.id, setyahaksama@fkm.unair.ac.id

Article Info	Abstract
Article History Received: 2026-02-05 Revised: 2026-03-10 Published: 2026-04-02	<p>The SERVQUAL model is widely used to measure the gap between patient expectations and perceptions, while Importance-Performance Analysis (IPA) serves to determine service improvement priorities. Although the integration of these two models is increasingly being applied in healthcare, research findings are still scattered and have not been systematically synthesized. This study used a systematic literature review based on the Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) guidelines. Articles were searched through PubMed, Scopus, and ScienceDirect for publications from 2019–2025. Search keywords included combinations of "SERVQUAL," "Importance-Performance Analysis," "hospital service quality," and "patient satisfaction." Inclusion criteria included peer-reviewed articles, relevant to the healthcare context, using the SERVQUAL and/or IPA approach, and having a DOI. Articles without a DOI, grey literature, and articles published more than seven years ago were excluded. The selection process involved identification, screening, eligibility assessment, and final inclusion, as outlined in the PRISMA flowchart. Based on this research, the identified articles, ten met all inclusion criteria and were analyzed qualitatively. The IPA analysis consistently placed attributes in the responsiveness and reliability dimensions within the top priority improvement quadrant, particularly regarding waiting time, promptness of service, and clarity of medical information. However, the variety of indicators and the predominance of cross-sectional designs limit cross-study comparisons and the evaluation of the long-term impact of improvements.</p>
Keywords: SERVQUAL; Critical Performance Analysis; Service Quality; Hospitals; Patient Satisfaction.	

Artikel Info	Abstrak
Sejarah Artikel Diterima: 2026-02-05 Direvisi: 2026-03-10 Dipublikasi: 2026-04-02	<p>Model SERVQUAL banyak digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien, sementara Analisis Penting-Kinerja (<i>Importance-Performance Analysis</i>/IPA) berfungsi untuk menentukan prioritas peningkatan layanan. Meskipun integrasi kedua model ini semakin banyak diterapkan dalam perawatan kesehatan, temuan penelitian masih tersebar dan belum disintesis secara sistematis. Studi ini menggunakan tinjauan literatur sistematis berdasarkan pedoman <i>Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)</i>. Artikel dicari melalui PubMed, Scopus, dan ScienceDirect untuk publikasi dari tahun 2019–2025. Kata kunci pencarian meliputi kombinasi "SERVQUAL," "Analisis Penting-Kinerja," "kualitas layanan rumah sakit," dan "kepuasan pasien." Kriteria inklusi meliputi artikel yang ditinjau sejawat, relevan dengan konteks perawatan kesehatan, menggunakan pendekatan SERVQUAL dan/atau IPA, dan memiliki DOI. Artikel tanpa DOI, literatur abu-abu, dan artikel yang diterbitkan lebih dari tujuh tahun yang lalu dikecualikan. Proses seleksi melibatkan identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan inklusi akhir, seperti yang diuraikan dalam bagan alur PRISMA. Analisis IPA secara konsisten menempatkan atribut dalam dimensi responsif dan keandalan dalam kuadran peningkatan prioritas utama, khususnya mengenai waktu tunggu, kecepatan layanan, dan kejelasan informasi medis. Integrasi SERVQUAL dan IPA telah terbukti memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dan dapat diterapkan untuk mengevaluasi kualitas layanan bagi manajemen rumah sakit. Namun, beragamnya indikator dan dominasi desain studi potong lintang membatasi perbandingan antar studi dan evaluasi dampak jangka panjang dari peningkatan.</p>
Kata kunci: SERVQUAL; Analisis Penting-Kinerja; Kualitas Layanan; Rumah Sakit; Kepuasan Pasien.	

I. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan rumah sakit merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan pasien, loyalitas, serta tingkat kepercayaan

masyarakat terhadap sistem pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien tidak hanya mencerminkan pengalaman mereka secara subjektif, tetapi juga berdampak langsung pada persepsi publik

terhadap reputasi rumah sakit, efektivitas layanan, dan kredibilitas institusi kesehatan secara keseluruhan. Dalam era persaingan layanan kesehatan yang semakin ketat, rumah sakit dituntut untuk tidak hanya memenuhi standar klinis yang berlaku, tetapi juga memastikan mutu pelayanan yang dirasakan langsung oleh pasien. Hal ini menegaskan bahwa aspek non-klinis memiliki peran yang sama pentingnya dengan aspek klinis dalam menciptakan pengalaman pasien yang memuaskan. Dimensi non-klinis seperti komunikasi tenaga kesehatan dengan pasien, waktu tunggu pelayanan, sikap profesional dan empati petugas, serta kenyamanan fasilitas menjadi faktor penentu dalam membentuk persepsi pasien secara keseluruhan. Faktor-faktor tersebut dapat memengaruhi keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit dan merekomendasikannya kepada orang lain, sehingga memiliki implikasi strategis bagi manajemen rumah sakit dalam membangun loyalitas dan citra institusi (Sitepu & Kosasih, 2024).

Evaluasi kualitas pelayanan menjadi instrumen strategis yang sangat penting dalam pengambilan keputusan manajerial karena mampu mengidentifikasi kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dan kinerja aktual rumah sakit. Tanpa evaluasi yang dilakukan secara sistematis, upaya perbaikan layanan cenderung bersifat reaktif, tidak terstruktur, dan tidak berbasis data yang valid. Hal ini dapat menyebabkan rumah sakit kehilangan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan dan menimbulkan ketidakpuasan pasien yang berulang. Oleh karena itu, dibutuhkan pendekatan pengukuran kualitas pelayanan yang mampu menangkap persepsi pasien secara terstruktur, mendetail, dan dapat diterjemahkan menjadi rekomendasi operasional yang konkret. Pendekatan ini tidak hanya membantu manajemen rumah sakit dalam menentukan prioritas perbaikan, tetapi juga memberikan dasar yang kuat untuk pengembangan strategi peningkatan mutu jangka panjang (Aribowo, Purwanda, & Rahmi, 2024).

Dalam praktik pengukuran kualitas pelayanan, model SERVQUAL telah terbukti menjadi salah satu instrumen yang paling luas digunakan. Model ini menekankan pengukuran kualitas layanan berbasis kesenjangan persepsi pelanggan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (aspek fisik fasilitas dan peralatan), reliability (kemampuan memberikan layanan secara tepat dan konsisten), responsiveness

(kesigapan dan kesediaan tenaga kesehatan dalam membantu pasien), assurance (kompetensi tenaga kesehatan dan rasa aman yang ditimbulkan), serta empathy (kepedulian dan perhatian terhadap kebutuhan pasien). Dalam konteks rumah sakit, SERVQUAL banyak diadaptasi untuk mengevaluasi kesenjangan antara harapan pasien dengan layanan yang mereka terima. Hasil pengukuran dengan SERVQUAL memberikan gambaran yang jelas mengenai area layanan yang belum memenuhi ekspektasi pasien, namun belum secara langsung menunjukkan prioritas perbaikan pada setiap atribut layanan. Dengan demikian, SERVQUAL menjadi alat yang efektif untuk mendeteksi kelemahan dalam pelayanan, tetapi masih membutuhkan pendekatan tambahan agar hasilnya dapat dijadikan pedoman tindakan strategis (Pratiwi, Purwanda, & Yuliaty, 2024).

Untuk dapat mengatasi keterbatasan ini, Importance-Performance Analysis (IPA) digunakan sebagai alat pemetaan strategis yang mengelompokkan atribut layanan ke dalam empat kuadran berdasarkan tingkat kepentingan dan tingkat kinerja. Pemetaan ini memungkinkan manajemen rumah sakit untuk mengidentifikasi atribut pelayanan yang harus menjadi prioritas utama perbaikan, atribut yang kinerjanya perlu dipertahankan, serta atribut yang relatif kurang mendesak untuk diintervensi. IPA menyediakan kerangka visual yang memudahkan pengambilan keputusan berbasis prioritas, sehingga sumber daya rumah sakit dapat dialokasikan secara lebih efisien dan tepat sasaran. Dengan menggunakan IPA, manajemen dapat memfokuskan upaya perbaikan pada aspek layanan yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien, tanpa mengabaikan atribut layanan yang mendukung keseluruhan kualitas pelayanan (Manurung, 2022).

Seiring berkembangnya praktik evaluasi mutu pelayanan, sejumlah penelitian mulai mengintegrasikan model SERVQUAL dengan IPA untuk memperoleh analisis yang lebih komprehensif. Integrasi ini memungkinkan pengukuran kesenjangan kualitas sekaligus penentuan prioritas perbaikan layanan secara sistematis. Pendekatan ini memberikan informasi yang lebih holistik bagi manajemen rumah sakit, karena tidak hanya menunjukkan area layanan yang bermasalah, tetapi juga mengarahkan tindakan perbaikan berdasarkan tingkat kepentingan masing-masing atribut. Namun, penerapan integrasi kedua model tersebut masih menunjukkan variasi antar studi, baik dari segi desain penelitian, indikator yang digunakan, maupun

konteks layanan rumah sakit. Hal ini menyebabkan hasil penelitian sulit dibandingkan secara langsung dan menuntut pemahaman yang cermat dalam interpretasi data.

Meskipun jumlah penelitian tentang integrasi SERVQUAL dan IPA dalam pelayanan rumah sakit terus meningkat, belum banyak kajian yang merangkum temuan-temuan tersebut secara sistematis dan metodologis. Ketiadaan sintesis literatur yang terstruktur menyebabkan potensi pemanfaatan hasil penelitian untuk kebijakan manajemen rumah sakit menjadi kurang optimal. Oleh karena itu, tinjauan literatur ini bertujuan untuk menganalisis pola penerapan integrasi SERVQUAL dan IPA dalam evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit, mengidentifikasi temuan utama dari penelitian terdahulu, serta menilai implikasi metodologis dan praktisnya bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam membangun kerangka pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai evaluasi kualitas pelayanan dan membantu manajemen rumah sakit dalam mengambil keputusan berbasis data yang lebih efektif.

II. METODE PENELITIAN

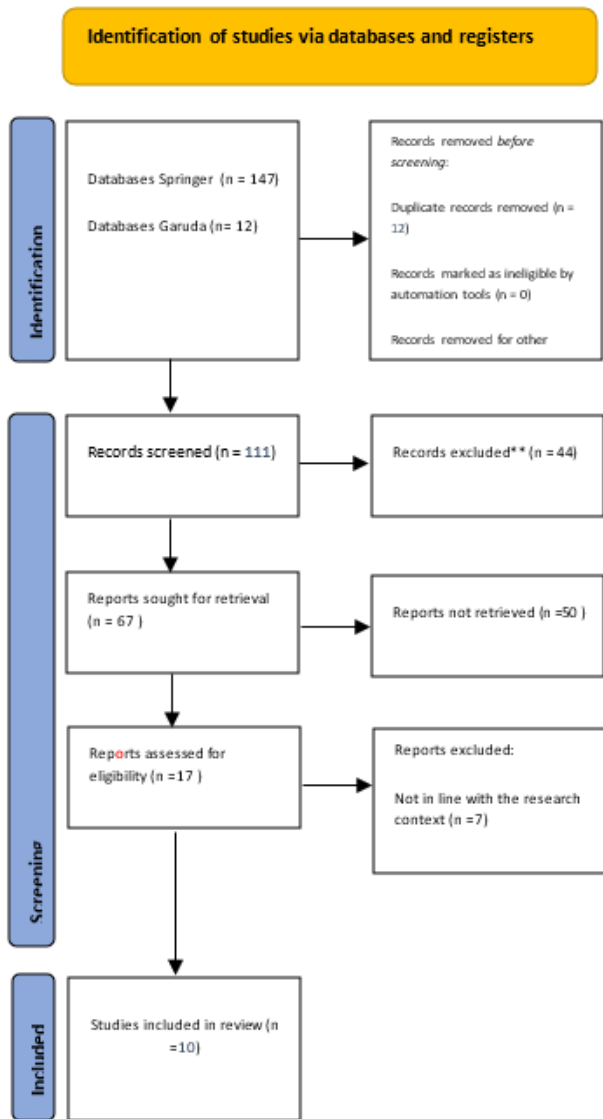
Pencarian literatur dilakukan dengan menggunakan tiga basis data utama, yaitu PubMed, Scopus, dan ScienceDirect, yang dipilih karena menyediakan jurnal peer-reviewed dalam bidang kesehatan dan manajemen pelayanan kesehatan. Pencarian artikel menggunakan kombinasi kata kunci yang relevan dengan topik penelitian, antara lain "SERVQUAL" dan "Importance Performance Analysis" dalam konteks rumah sakit, serta variasi kata kunci lain seperti "service quality" dan "IPA" yang dikombinasikan dengan "healthcare", "patient satisfaction", dan "hospital". Operator Boolean digunakan untuk menyusun kombinasi kata kunci tersebut, dan pencarian dibatasi pada artikel yang diterbitkan dalam bahasa Inggris maupun Indonesia antara tahun 2019 hingga 2025.

Kriteria inklusi yang digunakan mencakup artikel jurnal peer-reviewed yang membahas model SERVQUAL dan/atau IPA dalam konteks pelayanan kesehatan, memiliki DOI, serta diterbitkan dalam tujuh tahun terakhir. Sebaliknya, kriteria eksklusi mencakup artikel tanpa DOI, grey literature seperti tesis, disertasi, atau laporan institusi, artikel yang tidak berfokus pada rumah sakit atau pelayanan kesehatan, serta publikasi sebelum tahun 2019.

Proses seleksi artikel mengikuti pedoman Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA) yang terdiri dari empat tahap, yaitu identifikasi, screening, eligibility, dan included. Pada tahap identifikasi, literatur diperoleh melalui pencarian di ketiga basis data dan duplikasi artikel dihapus. Selanjutnya, tahap screening dilakukan dengan menilai judul dan abstrak untuk menyeleksi artikel yang relevan dengan konteks penelitian, yaitu evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit menggunakan SERVQUAL dan/atau IPA, serta sesuai dengan batasan tahun publikasi. Artikel yang tidak memenuhi kriteria ini dieliminasi pada tahap screening.

Tahap eligibility dilakukan dengan menelaah teks lengkap artikel untuk memastikan ketersediaan DOI, status peer-reviewed, kesesuaian desain penelitian, serta relevansi langsung dengan tujuan tinjauan literatur. Artikel yang termasuk grey literature atau tidak memenuhi kriteria inklusi dikeluarkan dari analisis. Selain itu, dilakukan penilaian kualitas metodologis (quality appraisal) menggunakan daftar periksa studi observasional, yang mencakup kejelasan tujuan penelitian, kesesuaian desain, validitas instrumen, prosedur pengumpulan data, serta ketepatan analisis. Berdasarkan penilaian ini, artikel diklasifikasikan ke dalam kategori kualitas tinggi, sedang, atau rendah, dan hanya artikel dengan kualitas tinggi dan sedang yang disertakan dalam sintesis hasil.

Tahap included merupakan tahap akhir penetapan artikel yang memenuhi seluruh kriteria inklusi dan memiliki kualitas metodologis memadai. Artikel-artikel ini kemudian dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola penerapan integrasi SERVQUAL dan IPA dalam evaluasi kualitas pelayanan rumah sakit, serta untuk menyajikan temuan-temuan yang relevan bagi peningkatan mutu pelayanan kesehatan.



III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Tabel 1. Hasil Sintesis Penelitian Integrasi SERVQUAL dan IPA dalam Pelayanan Kesehatan

No	Judul Penelitian	Tujuan / Fokus Studi	Metode / Pendekatan	Temuan Utama	Relevansi dengan Topik
1	Identification of Quality Gaps in Healthcare Services Using SERVQUAL and IPA in Medical ICU, Taiwan (Lu et al., 2020)	Mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien ICU serta menentukan prioritas perbaikan layanan	Survei SERVQUAL 22 item (5 dimensi) + IPA; desain prospektif	Dimensi reliability, responsiveness, dan assurance berada pada kuadran kinerja tinggi; satu item tangibles masuk prioritas perbaikan	Sangat relevan; menunjukkan efektivitas integrasi SERVQUAL-IPA di layanan rumah sakit kritis
2	Application of SERVQUAL and IPA at Wira Husada Kisaran General Hospital (Sirait & Marbun)	Menganalisis kepuasan pasien dan atribut layanan yang perlu diperbaiki	Survei 70 responden; SERVQUAL gap + IPA kartesius	Gap negatif pada tangibles, reliability, responsiveness, empathy; 6 atribut prioritas perbaikan	Relevan langsung pada evaluasi mutu RS berbasis persepsi pasien
3	Maternal Perceptions of Medical Service	Menilai kesenjangan layanan	SERVQUAL modifikasi 34 item +	Gap signifikan pada assurance dan tangibility;	Relevan untuk pelayanan RS khusus

	Quality Using SERVQUAL-IPA, Beijing (Gao et al., 2025)	maternal dan faktor yang memengaruhinya	regresi + IPA	faktor sosial ekonomi memengaruhi persepsi kualitas	maternal dan kebijakan patient-centered care
4	Service Quality Evaluation of Smart Healthcare in County Hospitals, Chongqing (Qiu et al., 2024)	Menilai kualitas layanan smart healthcare dari perspektif pasien	SERVQUAL adaptif 24 item + IPA + GLM	Semua dimensi memiliki gap negatif; 5 atribut masuk prioritas perbaikan IPA	Relevan pada pengembangan layanan digital rumah sakit
5	Evaluation of Safe Dental Services Using IPA, Iran (Keikavoosi-Arani & Moghadasi, 2024)	Menentukan prioritas peningkatan layanan klinik gigi saat pandemi	Survei cross-sectional + IPA	Reliability dan responsiveness berada di kuadran prioritas utama	Relevan sebagai sub-sektor pelayanan kesehatan berbasis pasien
6	Integrated Kano Model and IPA in Outpatient Services, Military Hospital (Huynh & Doan, 2021)	Menentukan kategori atribut kualitas dan prioritas perbaikan layanan rawat jalan	Survei pasien + Kano + IPA	10 atribut butuh peningkatan segera; fokus pada must-be dan one-dimensional attributes	Relevan sebagai pendekatan alternatif penentuan prioritas mutu RS
7	Analisis Kualitas Layanan E-Health Surabaya: Pendekatan Integratif E-SERVQUAL dan IPA (Setiawan, Prayoga, Kusumawati)	Menganalisis kualitas layanan sistem E-Health berbasis online di puskesmas dan rumah sakit Kota Surabaya serta menentukan prioritas perbaikan layanan	Kuantitatif; E-SERVQUAL untuk mengukur gap harapan-kinerja dan IPA untuk pemetaan prioritas atribut	Seluruh dimensi memiliki gap negatif; skor kualitas layanan 0,86 (<1); atribut prioritas perbaikan berada pada Kuadran I (E4, E3, C4, P1, RE4)	Menunjukkan efektivitas integrasi SERVQUAL dan IPA dalam layanan kesehatan digital; relevan untuk penelitian kualitas layanan berbasis teknologi
8	Service Performance of Indonesian Private Hospitals: SERVPERF and IPA Approach (Setyaningsih & Widagdo)	Mengukur kinerja layanan rumah sakit swasta dari perspektif pasien rawat jalan	Kuantitatif cross-sectional; SERVPERF (tanpa ekspektasi) dan IPA; survei online 100 responden	Skor kinerja keseluruhan 4,24; terdapat 3 indikator penting dengan kinerja rendah; penyebab dianalisis dengan fishbone diagram	Menguatkan penggunaan IPA sebagai alat penentuan prioritas perbaikan berbasis persepsi pasien; relevan untuk studi mutu pelayanan rumah sakit
9	The Use of IPA of Dental Health Services: A Systematic Review (Arsunan et al.)	Menyintesis bukti penggunaan IPA dan SERVQUAL dalam evaluasi layanan kesehatan gigi	Systematic review mengikuti PRISMA 2020; 10 studi dianalisis	Gap terbesar pada dimensi Responsiveness dan Empathy; faktor kontekstual seperti sumber daya dan budaya berpengaruh; negara berkembang menunjukkan gap lebih tinggi	Memberi bukti lintas negara bahwa integrasi SERVQUAL dan IPA efektif untuk identifikasi kelemahan layanan; relevan untuk penguatan argumen teoretis
10	Implementation of IPA Method in Patient Satisfaction Services at Dr. Komang Makes Navy Hospital (Website-Based) (Purwopeni & Indriani)	Mengevaluasi kepuasan pasien rawat inap berbasis sistem digital rumah sakit	Mixed methods; observasi, wawancara, dan kuesioner; analisis IPA pada 5 dimensi SERVQUAL	Indeks kepuasan 1,01 (cukup baik); gap signifikan pada reliability dan responsiveness, terutama jadwal dokter dan respons keluhan	Menunjukkan bahwa meski berbasis website, kualitas layanan tetap ditentukan oleh responsivitas SDM; relevan untuk integrasi teknologi dan kualitas layanan

B. Pembahasan

Hasil sintesis terhadap sepuluh penelitian menunjukkan bahwa integrasi SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) secara konsisten digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan di berbagai konteks layanan, mulai dari *intensive care unit* (ICU), layanan maternal, rawat jalan, klinik gigi, hingga sistem *smart healthcare* dan *e-health* berbasis digital. SERVQUAL berperan dalam mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pasien pada dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan IPA digunakan untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja sehingga dapat ditentukan prioritas perbaikan secara strategis. Kombinasi kedua metode ini memungkinkan identifikasi area kritis yang bukan hanya memiliki kinerja rendah, tetapi juga dianggap sangat penting oleh pasien.

Secara tematik, dimensi *responsiveness* dan *reliability* muncul paling konsisten sebagai area bermasalah dan sering berada pada Kuadran I IPA (prioritas utama perbaikan). Hal ini terlihat pada studi di rumah sakit umum Indonesia, layanan rawat inap rumah sakit militer, pelayanan klinik gigi saat pandemi, serta layanan *smart healthcare* di rumah sakit daerah. Atribut yang berkaitan dengan kecepatan respons tenaga medis, ketepatan jadwal pelayanan, kejelasan prosedur, dan konsistensi layanan menjadi sumber utama ketidakpuasan pasien. Bahkan pada layanan berbasis teknologi seperti *e-health* dan *smart healthcare*, masalah utama tetap berakar pada proses layanan dan kesiapan sumber daya manusia, bukan semata pada kualitas sistem digital itu sendiri.

Pada layanan khusus seperti ICU dan pelayanan maternal, temuan menunjukkan variasi pola prioritas. Studi di ICU Taiwan menemukan bahwa sebagian besar dimensi berada pada kinerja tinggi, dengan hanya atribut tertentu pada dimensi *tangibles* yang menjadi prioritas perbaikan, sedangkan studi pelayanan maternal di Beijing menunjukkan kesenjangan signifikan pada dimensi *assurance* dan *tangibility*, serta dipengaruhi oleh faktor sosial ekonomi pasien. Hal ini menegaskan bahwa konteks layanan dan karakteristik pasien berperan besar dalam membentuk persepsi kualitas, sehingga hasil IPA bersifat sangat kontekstual dan tidak dapat digeneralisasi lintas unit pelayanan tanpa penyesuaian.

Dari sisi metodologi, sebagian besar penelitian menggunakan desain potong lintang dengan pendekatan survei, baik melalui SERVQUAL standar, SERVQUAL yang dimodifikasi, SERVPERF, maupun integrasi dengan model lain seperti Kano dan analisis regresi. Keunggulan utama integrasi SERVQUAL-IPA terletak pada kemampuannya memberikan informasi diagnostik sekaligus operasional: SERVQUAL mengidentifikasi dimensi dan indikator dengan gap tertinggi, sementara IPA memandu pengambilan keputusan manajerial melalui pemetaan prioritas. Beberapa studi bahkan menggabungkan hasil IPA dengan *fishbone* diagram atau *generalized linear model* untuk memperkuat analisis faktor penyebab, menunjukkan fleksibilitas metode dalam mendukung perencanaan peningkatan mutu.

Namun demikian, sintesis ini juga menunjukkan sejumlah keterbatasan yang relatif seragam. Pertama, terdapat variasi signifikan dalam jumlah item, definisi indikator, dan adaptasi dimensi SERVQUAL antar penelitian, khususnya pada layanan berbasis teknologi dan layanan maternal, sehingga perbandingan langsung antar studi menjadi terbatas. Kedua, dominasi desain potong lintang menyebabkan hasil penelitian hanya merepresentasikan kondisi kualitas pelayanan pada satu titik waktu, tanpa mampu menilai perubahan kualitas setelah intervensi perbaikan dilakukan. Ketiga, pengukuran berbasis persepsi pasien rentan terhadap bias subjektif yang dipengaruhi kondisi klinis, latar belakang sosial ekonomi, serta ekspektasi personal, sebagaimana ditunjukkan dalam studi pelayanan maternal dan pelayanan gigi.

Implikasi praktis dari temuan lintas studi ini menegaskan bahwa strategi peningkatan mutu pelayanan rumah sakit perlu lebih menitikberatkan pada perbaikan proses layanan, komunikasi klinis, serta responsivitas tenaga kesehatan, dibandingkan hanya berfokus pada investasi fasilitas fisik atau pengembangan sistem teknologi. Integrasi SERVQUAL dan IPA dapat dimanfaatkan sebagai bagian dari sistem manajemen mutu internal untuk mengarahkan program pelatihan, perbaikan alur pelayanan, serta optimalisasi sistem informasi pasien. Selain itu, penggunaan metode ini secara berkala memungkinkan rumah sakit memantau dampak kebijakan peningkatan mutu secara lebih terstruktur.

Secara konseptual, hasil sintesis mendukung pendekatan *patient-centered care* sebagai kerangka utama evaluasi kualitas layanan rumah sakit. Dengan memadukan pengukuran kesenjangan kualitas dan pemetaan prioritas berbasis kepentingan pasien, manajemen rumah sakit dapat menyusun kebijakan peningkatan mutu yang lebih relevan dengan kebutuhan nyata pengguna layanan dan lebih efisien dalam alokasi sumber daya. Dengan demikian, integrasi SERVQUAL dan IPA tidak hanya berfungsi sebagai instrumen evaluasi akademik, tetapi juga sebagai alat manajerial yang aplikatif dalam tata kelola mutu pelayanan kesehatan.

IV. SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan sintesis terhadap sepuluh penelitian empiris dan tinjauan sistematis dalam tujuh tahun terakhir, integrasi SERVQUAL dan *Importance-Performance Analysis* (IPA) terbukti efektif dalam mengidentifikasi kesenjangan kualitas pelayanan rumah sakit sekaligus menentukan prioritas perbaikan layanan yang paling berdampak terhadap kepuasan pasien. Dimensi *responsiveness* dan *reliability* secara konsisten muncul sebagai faktor kritis yang memerlukan intervensi segera, terutama terkait kecepatan respons tenaga kesehatan, ketepatan waktu pelayanan, serta konsistensi prosedur klinis. Temuan ini berlaku lintas konteks layanan, baik pada unit perawatan kritis, pelayanan maternal, rawat jalan, klinik gigi, maupun layanan kesehatan berbasis teknologi. Meskipun demikian, efektivitas metode ini masih dibatasi oleh variasi instrumen SERVQUAL yang digunakan antar studi serta dominasi desain potong lintang yang tidak memungkinkan evaluasi dampak jangka panjang dari intervensi peningkatan mutu. Selain itu, ketergantungan pada persepsi pasien sebagai sumber data utama membuka potensi bias subjektif yang perlu diantisipasi melalui triangulasi metode atau penggabungan dengan indikator kinerja objektif. Oleh karena itu, penerapan integrasi SERVQUAL-IPA direkomendasikan sebagai bagian dari sistem pemantauan mutu berkelanjutan di rumah sakit, dengan penyesuaian indikator sesuai karakteristik layanan dan populasi pasien. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengembangkan instrumen yang lebih terstandarisasi

serta menggunakan desain longitudinal agar efektivitas program peningkatan kualitas pelayanan dapat dievaluasi secara lebih komprehensif dan berkelanjutan.

B. Saran

Penerapan integrasi SERVQUAL dan IPA sebaiknya dijadikan bagian dari sistem pemantauan mutu berkelanjutan di rumah sakit, dengan fokus pada dimensi *responsiveness* dan *reliability*. Rumah sakit disarankan menyesuaikan indikator layanan dengan karakteristik unit dan populasi pasien, serta melengkapi data persepsi pasien dengan indikator kinerja objektif untuk mengurangi bias. Penelitian lanjutan perlu mengembangkan instrumen yang lebih terstandarisasi dan menggunakan desain longitudinal untuk mengevaluasi dampak jangka panjang dari intervensi peningkatan kualitas pelayanan.

DAFTAR RUJUKAN

- 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>
- 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>
- Arsunan, A. A. A., et al. (2025). The use of Importance Performance Analysis (IPA) of dental health services: A systematic review for health promotion strategies. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI)*, 8(7), 577-584. <https://doi.org/10.56338/mppki.v8i7.7709>
- Devi, G. A. A. M. W., Komaladewi, A. A. I. A. S., & Penindra, I. M. D. B. (2026). Strategi peningkatan service quality menggunakan dimensi SERVQUAL dan analisis Importance Performance di fitness XYZ. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 4(1). <https://doi.org/10.62281/8yt5ca85>
- Gao, Z.-H., Qiao, Y.-Y., Liu, Y.-X., Zhou, Z.-B., & Yang, Y. (2025). Maternal perceptions of medical service quality: Evidence from a

SERVQUAL-IPA model at a hospital in Beijing. *BMC Pregnancy and Childbirth*, 25(1), 1100. <https://doi.org/10.1186/s12884-025-08252-1>

Huynh, L. P., & Đoàn, A. K. (2021). An integrated approach of Kano's model and importance performance analysis for improving outpatient healthcare services quality – A