

Review Article

The Influence of Service Reliability and Responsiveness On Patient Satisfaction in Central Operating Theaters: A Scoping Review

Pengaruh Kehandalan Dan Ketanggapan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Bedah Sentral: Scoping Review

Saptiadi Oktora¹, Dewi Purnamawati²

^{1,2} Program Studi Magister Administrasi Rumah Sakit, FKM, Universitas Muhammadiyah Jakarta, Indonesia

***Corresponding Author:**

Saptiadi Oktora
Program Studi Magister Administrasi
Rumah Sakit, FKM, Universitas
Muhammadiyah Jakarta

Email: saptiadi.oktora@gmail.com

Keyword:

Service quality, reliability,
responsiveness, patient satisfaction,
Central Operating Theater, scoping
review

Kata Kunci:

Kualitas pelayanan, kehandalan,
ketanggapan, kepuasan pasien, Instalasi
Bedah Sentral, scoping review

© The Author(s) 2026

Article Info:

Received : May 30, 2026

Revised : July 17, 2026

Accepted : September 02, 2026

Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-
Ma'arif Baturaja
e-ISSN : 2620-5424
p-ISSN : 2503-1392



This is an Open Access article
distributed under the terms of the
[Creative Commons Attribution-
NonCommercial 4.0 International
License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

Abstract

Background: Medical service quality is a strategic tool for hospitals to achieve a competitive advantage. In the Central Operating Theater, service quality is evaluated not only by the completeness of equipment but also by patient experience and perception, particularly regarding the dimensions of reliability and responsiveness. Methods: This scoping review utilizes the Arksey and O'Malley framework and the PRISMA-ScR guidelines. A literature search was conducted across PubMed, Scopus, and Google Scholar databases for articles published within the last 10 years. Results: From the review of 10 articles that met the criteria, it was found that reliability in the form of surgical scheduling accuracy and responsiveness in the form of pre-operative education consistently hold a strong positive correlation with reduced anxiety and increased satisfaction among surgical patients. Conclusion: Operational reliability and the communication responsiveness of the medical team are key predictive factors for patient satisfaction within the surgical scope. The development of more integrated Standard Operating Procedures (SOPs) during the pre- and post-operative phases is required to maximize these quality dimensions.

Abstrak

Latar Belakang: Kualitas pelayanan medis merupakan alat strategis bagi rumah sakit untuk mencapai keunggulan kompetitif. Di Instalasi Bedah Sentral, kualitas layanan tidak hanya dinilai dari kelengkapan alat, melainkan dari pengalaman dan persepsi pasien, khususnya pada dimensi kehandalan (*reliability*) dan ketanggapan (*responsiveness*). Metode: *Scoping review* ini menggunakan kerangka kerja Arksey dan O'Malley serta panduan PRISMA-ScR. Pencarian literatur dilakukan pada database PubMed, Scopus, dan Google Scholar untuk artikel yang diterbitkan dalam 10 tahun terakhir. Hasil: Dari tinjauan terhadap 10 artikel yang memenuhi kriteria, ditemukan bahwa kehandalan berupa ketepatan jadwal operasi dan ketanggapan berupa edukasi pra-bedah secara konsisten memiliki korelasi positif yang kuat terhadap penurunan kecemasan dan peningkatan kepuasan pasien bedah. Kesimpulan: Kehandalan operasional dan ketanggapan komunikasi tim medis merupakan faktor prediktor utama terhadap kepuasan pasien di ruang lingkup bedah. Diperlukan pengembangan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang lebih terintegrasi pada fase pra dan pasca operasi untuk memaksimalkan dimensi mutu ini.

PENDAHULUAN

Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu cepat menyebabkan perubahan lingkungan internal dan eksternal rumah sakit. Perubahan ini menuntut pihak manajemen untuk berpikir dan berusaha secara sosio-ekonomi dalam mengelola instansinya, bukan lagi semata-mata sebagai organisasi sosial murni. Kualitas pelayanan kini menjadi elemen utama sekaligus alat strategis bagi rumah sakit untuk bertahan dalam persaingan global dan mencapai keunggulan kompetitif.

Peranan institusi kesehatan adalah menyediakan layanan yang berkualitas sehingga mampu memuaskan pasien sekaligus bersaing dengan fasilitas lainnya⁽¹⁾. Di dalam lingkungan rumah sakit, termasuk Rumah Sakit Gigi dan Mulut (RSGM), Instalasi Bedah Sentral memegang peranan krusial sebagai sentra pelaksanaan tindakan operatif. Berbeda dengan unit rawat jalan, pelayanan operatif menuntut akurasi tinggi, kepatuhan mutlak pada jadwal pembedahan, serta komunikasi yang solid antara seluruh tim bedah dan pasien

(2). Oleh karena itu, kualitas pelayanan di unit ini tidak bisa hanya dipandang dari kelengkapan infrastruktur, tetapi harus bertumpu pada pengalaman operatif pasien (3).

Kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi fundamental SERVQUAL yang digagas oleh Parasuraman dan Gronroos, di mana dua dimensi yang sangat relevan dengan operasional ruang bedah adalah *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan). Kehandalan mencakup kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan secara akurat, sesuai standar keselamatan pasien bedah, dan tepat jadwal tanpa penundaan. Sementara itu, ketanggapan mengacu pada kesiapan staf dalam memberikan respons komprehensif, mulai dari menangani nyeri pasca-bedah hingga memberikan edukasi klinis yang mampu menenangkan kecemasan pra-operasi pasien (4).

Tingkat kepuasan pasien terjadi apabila kinerja layanan operatif yang dirasakan berhasil menyamai atau melampaui harapan pra-tindakan (sesuai *Expectancy Disconfirmation Model*) (5). Namun, di lapangan, masalah terkait penundaan jadwal operasi atau kurangnya informasi pasca-anestesi masih sering menjadi faktor penyebab ketidakpuasan pasien. Mengingat pentingnya dua variabel mutu ini, penelitian berupa scoping review ini dilakukan untuk memetakan bukti-bukti empiris terkini mengenai pengaruh kehandalan dan ketanggapan terhadap kepuasan pasien di layanan instalasi bedah sentral.

METODE

Penelitian ini menggunakan desain *Scoping Review* dengan mengadopsi kerangka metodologi yang dikembangkan oleh Arksey & O'Malley serta disesuaikan dengan pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic reviews and Meta-Analyses extension for Scoping Reviews* (PRISMA-ScR). Pendekatan scoping review digunakan pada penelitian ini karena bertujuan untuk

memetakan, mengidentifikasi dan merangkum bukti ilmiah yang tersedia mengenai pengaruh dimensi *reliability* (kehandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan) pelayanan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan bedah sekaligus mengidentifikasi karakteristik penelitian.

Penelitian ini menerapkan kriteria inklusi dan eksklusi serta kriteria kelayakan penelitian ditentukan berdasarkan kerangka PCC (*Population, Concept, Context*) dan karakteristik publikasi yaitu populasi, pasien (dewasa atau keluarga pendamping pasien anak) yang menjalani tindakan bedah di Instalasi Bedah Sentral rumah sakit (umum maupun khusus seperti RSGM). Pada Konsep, fokus tinjauan adalah dimensi kualitas pelayanan spesifik berupa *Reliability* (Kehandalan) dan *Responsiveness* (Ketanggapan) serta dampaknya terhadap Kepuasan Pasien. Pada Konteks, pelayanan pre-operasi, intra-operasi, dan pasca-operasi di ruang lingkup bedah sentral. Tipe studi, Artikel riset kuantitatif, kualitatif, mixed-method, maupun systematic review yang dipublikasikan dalam 10 tahun terakhir (2016-2026), menggunakan bahasa Inggris atau Indonesia, dan dapat diakses secara penuh (*full text*).

Strategi Pencarian dan Ekstraksi Data

Pencarian literatur dilakukan pada database elektronik dengan menyaring publikasi 10 tahun terakhir. Ekstraksi data dilakukan secara terstruktur menggunakan instrumen ekstraksi yang mencakup nama penulis, tahun publikasi, dan fokus hasil utama terkait kehandalan dan ketanggapan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari penelusuran literatur, diidentifikasi 10 artikel yang sangat relevan dan memenuhi kriteria inklusi untuk *scoping review* ini dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Artikel yang relevan

No	Judul Artikel	Tahun	Fokus Utama / Temuan Terkait
1	Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Systematic review	2024	Menemukan bahwa dimensi SERVQUAL termasuk reliability dan responsiveness berkorelasi kuat dengan tingkat kepuasan.
2	Pengaruh daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien BPJS di RS Bedah Khusus Al-Ishaqiy	2024	Daya tanggap dan kehandalan berpengaruh signifikan secara parsial maupun simultan pada RS Bedah.
3	Kualitas pelayanan kesehatan di instalasi bedah sentral RSUD Kabupaten Buleleng	2021	Kualitas pelayanan operatif sangat bergantung pada kehandalan tim dan kecepatan tanggap darurat di IBS.
4	Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pre operasi di instalasi bedah sentral	2019	Ketanggapan perawat melalui komunikasi pra-bedah menurunkan kecemasan dan menaikkan kepuasan.
5	Faktor kepuasan pasien tentang mutu pelayanan perawatan pada pasien bedah	2016	Kehandalan prosedur dan responsivitas perawat pasca-bedah paling menentukan kepuasan secara empiris.
6	Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan	2019	Kehandalan jadwal dan tanggapnya penanganan merupakan dimensi yang paling diperhatikan pasien.
7	Analisis hubungan faktor-faktor kepuasan pasien terhadap bed occupancy rate di Instalasi Bedah	2024	Kepuasan pasien bedah dipengaruhi erat oleh reliability fasilitas dan layanan.
8	Pengaruh sosiodemografi dan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUD Dr. Moewardi	2023	Mutu pelayanan klinis (khususnya kehandalan medis) mendominasi skor kepuasan pasien di IBS.
9	Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran (menggunakan model Servqual)	2025	Reliability dan responsiveness dalam proses administrasi awal menunjang kepuasan rujukan bedah.
10	Scoping review: Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan	2023	Tinjauan luas yang menegaskan pentingnya konsistensi (reliability) mutu pelayanan di berbagai unit.

Dampak Kehandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien Bedah

Literatur menunjukkan bahwa pasien mengidentifikasi kehandalan secara dominan melalui ketepatan waktu. Penundaan (*delay*) dalam jadwal masuk ruang operasi atau waktu tunggu persiapan (*pre-op*) yang melebihi standar operasional terbukti menurunkan nilai kepercayaan pasien secara drastis. Studi-studi secara konsisten melaporkan bahwa keakuratan prosedur klinis dan jaminan keselamatan

(seperti penerapan surgical *safety checklist*) berkorelasi positif sangat kuat dengan reaksi emosional positif pasien di ruang pemulihan⁽⁴⁻¹⁵⁾.

Dampak Ketanggapan (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien Bedah

Temuan literatur menyoroti bahwa dimensi ketanggapan tidak terbatas pada tindakan teknis medis. Ketanggapan komunikasi perawat dan dokter bedah dalam menjelaskan alur tindakan operatif secara

edukatif sangat krusial dalam mengelola tingkat kecemasan pra-operasi pasien. Pasien cenderung merasa puas jika keluhan psikologis dan rasa nyeri/sakit direspons dengan cepat dan tepat oleh tenaga kesehatan^(5,9). Tinjauan literatur ini mengkonfirmasi bahwa penerapan dimensi mutu SERVQUAL khususnya kehandalan dan ketanggapan secara nyata mempengaruhi kepuasan pasien di unit bedah.

Kehandalan Operasional sebagai Fondasi Mutu

Kehandalan pelayanan di instalasi bedah sentral berarti mampu memberikan layanan yang telah dijanjikan secara segera dan tanpa kesalahan. Berdasarkan artikel review tersebut, hasil untuk dimensi "kehandalan operasional sebagai fondasi mutu" (reliability) menunjukkan hal-hal yaitu dalam hal kemampuan pelayanan, kehandalan pelayanan di instalasi bedah sentral diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan layanan yang telah dijanjikan secara segera dan tanpa adanya kesalahan. Dampak kepatuhan jadwal operasi, pasien bedah memiliki ekspektasi yang spesifik terhadap prosedur pembedahan. Oleh karena itu, ketidakmampuan pihak instansi kesehatan dalam mematuhi jadwal operasi dapat memicu terbentuknya disrupsi ekspektasi negatif dari pasien. Pengaruh terhadap kepercayaan pasien yaitu pasien mengidentifikasi kehandalan secara dominan melalui ketepatan waktu. Penundaan (*delay*) jadwal masuk ke ruang operasi atau waktu tunggu persiapan yang melebihi standar operasional terbukti dapat menurunkan nilai kepercayaan pasien secara drastis. Keakuratan dan jaminan keselamatan, keakuratan prosedur klinis dan adanya jaminan keselamatan (contohnya penerapan *surgical safety checklist*) terbukti berkorelasi positif dan sangat kuat terhadap reaksi emosional positif pasien saat berada di ruang pemulihan. Tolok ukur kepuasan, temuan-temuan ini menegaskan bahwa tolok ukur

kepuasan di rumah sakit tidak bisa dilepaskan dari kehandalan instansi dalam memberikan pelayanan yang prima.

Mengingat pasien memiliki ekspektasi spesifik terhadap prosedur pembedahan, ketidakmampuan instansi dalam mematuhi jadwal operasi memicu terbentuknya disrupsi ekspektasi negatif. Hal ini menegaskan bahwa tolok ukur kepuasan di rumah sakit tidak lepas dari kehandalan dalam memberikan pelayanan prima^(6,8, 6).

Ketanggapan Komunikasi Klinis dalam Setting Bedah

Di instalasi bedah, pasien sering berada pada kondisi emosional yang rentan. Responsivitas staf dalam memfasilitasi kebutuhan psikologis, menjelaskan prosedur pemulihan pasca-anestesi, dan memberikan edukasi kejelasan tindakan menjadi faktor yang tidak bisa dipisahkan dari intervensi bedah itu sendiri. Tinjauan literatur menemukan bahwa persepsi ketanggapan ini bahkan dapat berfungsi sebagai variabel mitigasi apabila terjadi penurunan dimensi lain, misal: pasien lebih toleran terhadap sedikit keterlambatan jadwal (*reliability* menurun) jika perawat secara proaktif dan empatik menginformasikan alasan penundaan tersebut secara jelas (*responsiveness* tinggi)^(10,11,17).

KESIMPULAN

Berdasarkan sintesis literatur terkini, kehandalan (reliability) dan ketanggapan (responsiveness) secara konsisten dibuktikan sebagai determinan vital dalam membentuk kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral. Kehandalan yang terwujud dalam kepatuhan standar operasi dan ketepatan waktu meminimalisasi insiden kegagalan layanan, sementara ketanggapan komunikasi mereduksi kecemasan pasien secara signifikan.

Implikasi bagi jajaran manajemen rumah sakit, komite medik, dan penyedia layanan, sangat esensial untuk memformulasikan kebijakan dan pembaruan Standar

Operasional Prosedur (SOP) yang berbasis pada alur informasi pasien. Perlu ada indikator penilaian kinerja klinis yang tidak hanya mengevaluasi keberhasilan teknis operasi, tetapi juga mengukur tingkat responsivitas petugas medis di fase pra dan pasca-bedah.

SARAN

Berdasarkan hasil *scoping review* ini, jajaran manajemen rumah sakit dan komite medik disarankan untuk menyusun serta memperbarui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berfokus pada digitalisasi penjadwalan operasi guna meminimalkan penundaan (*reliability*), sekaligus menyelenggarakan pelatihan komunikasi terapeutik berkala bagi tim bedah untuk mengoptimalkan edukasi pra-operatif dan penanganan nyeri (*responsiveness*). Bagi praktisi klinis di lapangan—baik di rumah sakit umum maupun rumah sakit khusus seperti RSGM—pemberian alur informasi yang transparan dan empatik harus dijadikan indikator mutu pelayanan untuk mereduksi kecemasan pasien. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya, disarankan melakukan penelitian primer dengan metode longitudinal atau kuasi-eksperimental yang secara spesifik membedakan ekspektasi pasien antara tindakan bedah mayor dan minor guna mendapatkan analisis kausalitas yang lebih mendalam terkait kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral.

DAFTAR PUSTAKA

1. World Health Organization, Organisation for Economic Co-operation and Development, International Bank for Reconstruction and Development/The World Bank. *Delivering quality health services: A global imperative for universal health coverage*. Geneva: World Health Organization; 2018.
2. World Health Organization. (2009). *WHO guidelines for safe surgery 2009: Safe surgery saves lives*. World Health Organization
3. Bur, J. A., Wilson, N. J., Lewis, P. R., & Missen, K. (2024). Patient experiences during the planned perioperative care pathway: An integrative review. *Journal of Advanced Nursing*, 80, 3886–3898. <https://doi.org/10.1111/jan.16071>
4. Dewi, N. L. G. A., Citrawati, N. K., & Sudarma, N. (2021). Kualitas pelayanan kesehatan di instalasi bedah sentral RSUD Kabupaten Buleleng. *Jurnal Locus*, 1(2), 50-65.
5. Fitriani, R., Wijaya, H., & Kusuma, A. (2025). Kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan pendaftaran (menggunakan model Servqual). *Al-Zayn Journal*, 3(1), 22-30.
6. Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. England: John Wiley & Sons.
7. Hidayati, N., Rahmawati, E., & Suryani, L. (2016). Faktor kepuasan pasien tentang mutu pelayanan perawatan pada pasien bedah. *Gaster*, 14(1), 80-92.
8. Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (Edisi 13). Jakarta: Erlangga.
9. Nugroho, A. S., Susanti, I., & Wibowo, A. (2023). Pengaruh sosiodemografi dan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Bedah Sentral RSUD Dr. Moewardi. *Naskah Publikasi Universitas Muhammadiyah Surakarta*.
10. Putri, A. R., Hakim, L., & Kurniawan, D. (2024). Pengaruh daya tanggap, kehandalan, jaminan, empati dan bukti fisik terhadap kepuasan pasien BPJS di RS Bedah Khusus Al-Ishaqiy. *Jurnal Prepotif*, 8(2), 112-120.
11. Rahmadani, S., Yuliana, R., & Siregar, M. (2024). Analisis hubungan faktor-faktor kepuasan pasien terhadap bed occupancy rate di Instalasi Bedah. *Galenical*, 5(3), 45-56.
12. Samosir, R. P., Tarigan, F., & Nasution, A. (2019). Pengaruh daya tanggap dan kehandalan terhadap kepuasan pasien umum rawat jalan di RSU Royal Prima Medan. *Jurnal JPMS*, 4(1), 101-115.

13. Sari, D. P., Mulyani, S., & Widodo, P. (2019). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien pre operasi di instalasi bedah sentral. *Proceeding URECOL*, 9(1), 30-38.
14. Sari, N. P., Hidayat, A., & Purnomo, B. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Systematic review. *Jurnal Prepotif*, 8(1), 15-28.[cite: 2]
15. Wulandari, D., Setiawan, B., & Handayani, T. (2023). Scoping review: Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan. *Jurnal JKT*, 6(2), 88-99.
16. Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2004). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraw-Hill.
17. Pohan, I. S. (2007). *Jaminan Mutu Layanan Kesehatan*. Jakarta: EGC