J-CEKI : Jurnal Cendekia Ilmiah
Vol.4, No.2, Februari 2025

Literatur Review : Faktor-Faktor Yang Memepengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Layanan Rawat Inap di Rumah Sakit

Rini Afyat[1], Asih Romayanti[2], Farah Saufika[3], Ahida Muizun[4], Nasoka Ramli[5], Vip Paramarta[6]
Prodi Pascasarjana Magister Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana Bandung
E-mail: nhyabasy@gmail.com, asih.romayanti@gmail.com, farahfarah0397@gmail.com, ahidamuizun@gmail.com, nasoka18@gmail.com, vip@usbypkp.ac.id

Article History:
Received: 04 Januari 2025
Revised: 28 Januari 2025
Accepted: 31 Januari 2025

Keywords: *kepuasan pasien, pelayanan rawat inap, mutu pelayanan kesehatan, Loyalitas Pasien dan Rumah Sakit*

Abstract: *Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan literature review dengan melakukan analisis pada artikel dan jurnal didapatkan dari google scholar menggunakan kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan rawat inap, mutu pelayanan kesehatan, Loyalitas Pasien dan Rumah Sakit dengan tahun penerbitan tidak lebih dari lima tahun yaitu dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2023. Hasil penelitian membuktikan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap terhadap mutu pelayanan kesehatan di Rumah Sakit, antara lain dimensi bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati. Kesimpulan literature review ini adalah terdapat korelasi antara lima dimeensi kualitas pelayanan jasa terhadap persepsi pasien dengan kepuasan pasien rawat inap dalam menerima pelayanan kesehatan di Rumah Sakit.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit adalah sarana kesehatan yang memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat yang memiliki peran penting dalam mempercepat peningkatan derajat kesehatan masyarakat. Seiring dengan perkembangan zaman, kesadaran masyarakat tentang pentingnya kesehatan semakin meningkat pula. Hal ini menjadikan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah

sakit juga semakin bertambah. Oleh karena itu rumah sakit dituntut harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada para pasiennya untuk dapat memberikan kepuasaan yang maksimum kepada para pasiennya. Kepuasan itu dapat diperoleh dari fasilitas serta pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit kepada pasiennya. Kepuasan pasien tersebut dapat menjadi tolak ukur bagi pihak rumah sakit dan menjadi bahan evaluasi bagi pihak rumah sakit.

Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini pasien adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas merupakan asset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya, tetapi jika pasien mrerasa tidak puas mereka akan memberitahukan dua kali lebih hebat kepada orang lain tentang pengalaman buruknya. Untuk menciptakan kepuasan pasien suatu rumah sakit atau rumah sakit harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pasien yang lebih banyak dan kemampuan untuk mempertahankan pasiennya.

Kepuasan pasien adalah indikator utama dari standar suatu fasilitas kesehatan dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan kepuasan pelanggan yang akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas fasilitas kesehatan tersebut, sedangkan sikap karyawan terhadap pelanggan juga akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan dimana kebutuhan pelanggan dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan.Mengingat kebutuhan warga negara terhadap barang/jasa kesehatan sangat vital dan dengan karakteristik barang/jasa kesehatan yang unik dan kompleks, maka peranan pemerintah di bidang kesehatan harus distandarisasi, agar warga negara dapat memenuhi kebutuhan di bidang Kesehatan.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah literature review. Dengan melakukan analisis pada artikel dan jurnal didapatkan dari google scholar menggunakan kata kunci: kepuasan pasien, pelayanan rawat inap, mutu pelayanan kesehatan, Loyalitas Pasien dan Rumah Sakit. Dengan tahun penerbitan tidak lebih dari lima tahun yaitu dari tahun 2022 sampai dengan tahun 2023.

HASIL

Peneliti	Judul	Tujuan	Hasil
Elvira Hayati, 2022	Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan	menganalisis faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetica	1. Setelah dilakukan pengujian p-value nilai signifikansi dimensi Tangible terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,027 < 0,05. Hal ini menunjukan bahwa dimensi Keandalan (tangible) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien (Y). 2. Setelah dilakukan pengujian p-value, nilai signifikansi dimensi Empati (Empathy) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,466 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa dimensi

			Empati (Empathy) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). 3. Setelah dilakukan pengujian p-value, nilai signifikansi dimensi Kehandalan (Reliability) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,540 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa dimensi Kehandalan (Reliability) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). 4. Setelah dilakukan pengujian p-value, nilai signifikansi dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,876 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa dimensi Kehandalan (Reliability) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y). Setelah dilakukan pengujian p-value, nilai signifikansi dimensi Jaminan (Assurance) terhadap Kepuasan pasien (Y) sebesar 0,181 > 0,05. Hal ini menunjukan bahwa dimensi Jaminan (Assurance) tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien (Y).
Hasmaul Husna Amin, Faisal Sommeng, Nurul Fadilah Ali Polanunu, Shofiyah Latief, Edward Pandu Wiriansya, Wirawan Harahap, Hendrian Chaniago, Fadil Mula	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kamar Bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2020	mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan Kamar Bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar tahun 2020	1. Dari segi tangible maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 24 responden (51,1%) merasa sangat puas, 18 responden (38,3%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa tidak puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 2 responden (4,3%) merasa cukup puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. 2. Berdasarkan dari segi reability maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 33 responden

Putra. 2022			(70,2%) merasa sangat puas, 10 responden (21,3%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa tidak puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 1 responden (2,1%) merasa cukup puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar 3. Berdasarkan dari segi responsiviness maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 27 responden (57,4%) merasa sangat puas, 14 responden (29,8%) merasa puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. 4. Berdasarkan dari segi empathy maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 28 responden (59,6%) merasa sangat puas, 13 responden (27,7%) merasa puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. 5. Berdasarkan dari segi assurance maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 26 responden (55,3%) merasa sangat puas, 14 responden (34%) merasa puas, 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 2 responden (4,3%) merasa tidak puas terhadap pelayanan kamar bedah Rumah Sakit

			Ibnu Sina Makassar. Berdasarkan kepuasan secara umum diatas maka didapatkan hasil terbanyak yaitu 26 responden (55,3%) merasa sangat puas, 15 responden (31,9%) merasa puas, sedangkan yang paling sedikit yaitu 3 responden (6,4%) merasa cukup puas, dan 3 responden (6,4%) merasa tidak puas terhadap pelayanan di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar secara umum.
Ayu Shilvira, Arifah Devi Fitriani, Beni Satria, 2023	Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan	untuk menganalisis pengaruh kepuasan pasien terhadap minat kunjungan ulang di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Sunggal Tahun 2021	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021" maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh komunikasi petugas (p-value= 0,000), informasi tentang obat (p-value= 0,005), keterangan staf rumah sakit (p-value =0,000), manajemn nyeri (p-value=0,030), kebersihan dan kenyamanan lingkungan (p value=0,000), dan informasi sebelum pulang (pvalue=0,000) terhadap minat kunjungan ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan Tahun 2021.
Mangindara, Dian Ekawaty, Sriyani Windarti, Nurul Azizyah Aksha, Andi Nailah Amirullah, 2023	Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar	mengetahui hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas pasien di instalasi rawat inap RSUD Labuang Baji Makassar	Dengan p-value 0,042 untuk profesionalisme dan keterampilan, p-value 0,042 untuk sikap dan perilaku, p-value 0,049 untuk keandalan dan kepercayaan, p-value 0,047 untuk pemulihan layanan, dan p value 0,027 untuk komunikasi. Penelitian ini menemukan korelasi antara kualitas pelayanan dan loyalitas pasien. Dengan nilai p-value 0,057, variabel fisik dianggap tidak penting. Kesimpulan dalam penelitian ini adalah ada hubungan antara profesionalisme dan keterampilan, sikap dan

			perilaku, keandalan dan kepercayaan, pemulihan layanan, dan komunikasi dengan loyalitas pasien.
Nirma Yunita, Rina Gunarti, 2022	Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru	untuk mengukur tingkat kepuasan keluarga pasien terhadap layanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Idaman Banjarbaru, menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan, serta menilai hubungan antara kepuasan tersebut dengan kualitas layanan yang diberikan.	Kepuasan keluarga pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru didapat bahwa puas 30 responden (75%) dan tidak puas 10 responden (25%). Mutu pelayanan pada pendaftaran rawat inap di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru baik 33 responden (82,5%) dan tidak baik 7 responden (17,5%).Terbukti memiliki hubungan antara kepuasan keluarga pasien pada pelayanan pendaftaran rawat inap dengan mutu pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru.
Etik Prihatin, Syadza Zahirah Jamaluddin, Muh. Haerdiansyah Syahnur, 2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien	Mengetahui dan menguji pengaruh kualitas pelayanan, yang mencakup bukti fisik, empati, kehandalan, daya tanggap, dan jaminan, terhadap kepuasan pasien di Puskesmas Wonokerto Sukamaju	Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa secara parsial pengaruh kualitas layanan Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, dan Daya Tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Sedangkan untuk indikator Jaminan menunjukkan hasil yang tidak signifikan. Penulis menyarankan bagi peneliti selanjutnya yang akan meneliti Kepuasan Pasien sebagai variabel terikat untuk memperluas variabel bebas penelitian agar lebih banyak diketahui faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien. Selain itu, bagi tenaga kesehatan di Puskesmas Wonokerto Sukamaju untuk mempertahankan Kepuasan Pasien dalam aspek Bukti Fisik (Fisik), Reliability (keandalan), Responsiveness (daya tanggap), dan Empathy (empati). Serta meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek Assurance (jaminan) agar

			kepuasan pasien meningkat.
Uswatul Hasanah, Dessy Hermawan, Khoidar Amirus, 2023	Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Bandar Lampung	mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit X Bandar Lampung pada tahun 2023.	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa prioritas utama atau faktor yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, atributnya yang dianggap sangat penting, namun pihak rumah sakit belum melaksanakannya sesuai keinginan/harapan pelanggan, antara lain: terdapat nama nomor telepon (call centre) yang mudah di hubungi, waktu besuk rumah sakit tepat waktu, dan petugas rumah sakit tepat waktu saat layanan. Untuk meningkatkan kepuasan pasien perlu dilakukan peningkatan terhadap kualitas pelayanan terutama dalam aspek yang masih kurang optima

Berdasarkan hasil dari artikel dan jurnal yang telah dianalisis, dapat ditemukan empat dimensi yang bisa diukur oleh pasien dalam menilai pelayanan mutu rumah sakit, yaitu kehandalan, daya tanggap, empati, keandalan, dan jaminan.

PEMBAHASAN

Mutu Pelayanan Kesehatan

Sintesis hasil dalam penelitian ini menggunakan metode dimensi reliability, dimensi responsiveness, dimensi tangible, dimensi assurance, dan dimensi empathy. Hal ini sesuai dengan yang dipaparkan oleh Pohan (2006) bahwa dimensi-dimensi tersebut termasuk pelayanan kesehatan dimensi yang mutu perlu diperhatikan untuk membuat pasien puas.

a. Dimensi Reliability

Elvira Hayati (2022) menemukan bahwa Reliability (keandalan) merupakan kemampuan petugas kesehatan untuk memberikan pelayanan kesehatan dengan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan. Untuk meningkatkan reliability di bidang pelayanan kesehatan, pihak manajemen puncak membangun budaya bermutu yaitu budaya tidak ada kesalahan atau corporate culture of no mistake yang diterapkan mulai dari pimpinan puncak sampai ke staff. Budaya kerja seperti ini diterapkan dengan membentuk kelompok kerja yang kompak dan mendapat pelatihan secara terus menerus sesuai dengan perkembangan teknologi kedokteran dan eksperktasi pasien. Menurut **Hasmaul Husna Amin, Faisal Sommeng, Nurul Fadilah Ali Polanunu, Shofiyah Latief, Edward Pandu Wiriansya, Wirawan Harahap, Hendrian Chaniago, Fadil Mula Putra (2022)** masalah mereka terdapat pada ketepatan waktu dalam melakukan tidakan operasi belum sesuai dengan jadwal yang diberikan sehingga hal ini bisa dihubungkan dengan penilaian subjektif responden terhadap lama dan cepatnya pelayanan yang mereka terima. Menurut **Mangindara, Dian Ekawaty, Sriyani Windarti, Nurul Azizyah Aksha, Andi Nailah Amirullah (2023)** ada beberapa pasien yang mengatakan bahwa petugas pendaftaran rumah sakit belum melakukan pendaftaran secara tepat waktu. Menurut **Etik Prihatin, Syadza Zahirah Jamaluddin, Muh. Haerdiansyah**

Syahnur (2022) Keandalan penting untuk semua penyedia layanan, tetapi memiliki dampak yang sangat signifikan dalam layanan kesehatan di mana keterampilan dan kompetensi klinis tenaga kesehatan sangat penting untuk memberikan perawatan yang efektif dan dapat dipercaya kepada pasien.

b. Dimensi Responsiveness
Menurut **Hasmaul Husna Amin, Faisal Sommeng, Nurul Fadilah Ali Polanunu, Shofiyah Latief, Edward Pandu Wiriansya, Wirawan Harahap, Hendrian Chaniago, Fadil Mula Putra (2022)** Hal ini menunjukkan adanya usaha ketepatan waktu pegawai atau petugas dalam menanggapi keluhan pasien dengan cepat dan tepat dalam hal ini dokter dan perawat. Menurut **Etik Prihatin, Syadza Zahirah Jamaluddin, Muh. Haerdiansyah Syahnur (2022)** kualitas daya tanggap, yang mencakup tenaga kesehatan yang penuh perhatian dan tulus yang mendengarkan keluhan dan segera menangani masalah layanan, berdampak signifikan terhadap kepuasan pengguna layanan (pasien) di Rumah Sakit.

c. Dimensi Empathy
Elvira Hayati (2022) Dimensi emphaty (empati) merupakan dimensi yang terkait dengan rasa kepedulian dan perhatian khususnya staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi setiap saat jika para pengguna jasa ingin memperoleh bantuannya, memberikan perhatian yang tulus kepada pasien yang bersifat individual atau pribadi yang berupaya dalam memahami keinginan pasien**.** Menurut **Hasmaul Husna Amin, Faisal Sommeng, Nurul Fadilah Ali Polanunu, Shofiyah Latief, Edward Pandu Wiriansya, Wirawan Harahap, Hendrian Chaniago, Fadil Mula Putra (2022)** masalah mereka terdapat pada rumah sakit ibnu sina kurang memahami kebutuhan pasien untuk berhak memiliki pelayanan kamar bedah dan tenaga medis. Menurut **Etik Prihatin, Syadza Zahirah Jamaluddin, Muh. Haerdiansyah Syahnur (2022)** Empati membantu mempererat hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, yang pada akhirnya berujung pada peningkatan kepuasan pasien. Keterampilan komunikasi dan manajemen hubungan yang baik di antara tenaga kesehatan rumah sakit sangat penting untuk membangun empati dengan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden setuju bahwa terdapat hubungan positif antara Empati dengan Kepuasan Pasien, yang berarti bahwa petugas pelayanan kesehatan di Puskesmas Wonokerto lebih memberikan perhatian dan empati kepada pasien.

d. Dimensi Assurance
Menurut **Hasmaul Husna Amin, Faisal Sommeng, Nurul Fadilah Ali Polanunu, Shofiyah Latief, Edward Pandu Wiriansya, Wirawan Harahap, Hendrian Chaniago, Fadil Mula Putra (2022)** Dari 47 responden, terdapat 3 responden yang merasa tidak puas terhadap jaminan (assurance), berdasarkan melihat hasil kuesioner responden, masalah mereka terdapat pada tidak adanya kesempatan kepada pasien dan keluarga untuk bertanya dan pasien merasa suasana kurang aman dan nyaman dilingkungan kamar bedah. Menurut **Etik Prihatin, Syadza Zahirah Jamaluddin, Muh. Haerdiansyah Syahnur (2022)** pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimilik petugas layanan kesehatan pada Puskesmas Wonokerto telah terpenuhi sebab berpengaruh positif, namun karena pada penelitian ini hasilnya tidak signifikan maka artinya tidak terdapat keterkaitan antara variabel Jaminan terhadap Kepuasan Pasien. Hal ini dikarenakan kurangnya perhatian pasien terhadap kemampuan dan Tindakan yang dilakukan oleh para tenaga layanan kesehatan pada Puskesmas Wonokerto.

e. Dimensi Tangible

Elvira Hayati (2022) variabel tangible (bukti fisik) adalah tampilan fasilitas fisik, alat dan tenaga. Tampilan fisik antara lain kebersihan, lampu penerangan, suasana dan tampilan petugas kesehatan. Pada umumnya seseorang akan memandang suatu potensi Rumah Sakit tersebut dengan kondisi yang bersih, rapi, dan teratur orang akan menduga bahwa rumah sakit tersebut akan melaksanakan fungsinya dengan baik. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien adalah bukti fisik mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik persepsi pelanggan terhadap bukti fisik maka kepuasan pasien akan semakin tinggi, dan jika penilaian pasien terhadap bukti fisik buruk, maka kepuasan pasien semakin rendah. Pelayanan yang baik dapat menciptakan loyalitas pasien, pelayanan di sini dapat berupa komunikasi yang efektif yaitu kemampuan seseorang dalam menyampaikan pesan, menganalisis, serta cepat tanggap terhadap situasi yang ada. Menurut **Etik Prihatin, Syadza Zahirah Jamaluddin, Muh. Haerdiansyah Syahnur (2022)** penelitian ini bisa menunjukkan hubungan yang positif antara Bukti Fisik dan kepuasan pasien dikarenakan bukti fisik (Bukti Fisik) berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik. Perlengkapan dan material yang digunakan Puskesmas Wonokerto, serta penampilan tenaga pelayanan Kesehatan, juga kondisi lingkungan yang bersih dan nyaman dapat mempengaruhi kenyamanan pasien Puskesmas Wonokerto. Hal ini dapat dilihat dari mayoritas responden menyatakan setuju atas pernyataan tersebut, artinya kondisi fisik Puskesmas Wonokerto sudah sesuai dengan keinginan pasien.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan kesehatan yaitu Reability (kendala), Responsiveness (daya tanggap), Empathy (empati), Assurance (jaminan), dan Tangibel (bukti fisik) dapat disimpulkan beberapa point penting. Kendala pelayanan kesehatan, terutama dalam hal ketepatan waktu dan akurasi dalam memberikan pelayanan, sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pasien. Daya tanggap perugas kesehatan terhadap keluhan pasien juga terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien, kecepatan dan ketepatan dalam menangani keluhan terutama dari dokter dan perawat menunjukkan bahwa responsiveness adalah faktor kunci dalam memberikan pelayanan kesehatan. Empati yang diberikan oleh petugas kesehatan terutama dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan perhatian kepada pasien juga mempunyai peranan yang besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Assurance (jaminan) dalam bentuk pengetahuan, kemampuan, kesopanandan sikap dapat dipercaya dari petugas kesehatan berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien, akan tetapi pada beberapa kasus variabel assurance (jaminan) tidak terlalu berpengaruh secara siginifikan pada kepuasan pasien. Sedangkan untuk tampilan fisik fasilitas kesehatan, kebersihan dan kondisi lingkungan serta penampilan petugas kesehatan sangat mempengaruhi presepsi pasien terhadap kualitas pelayanan, semakin baik kondisi fisik fasilitas kesehatan dan pelayanan yang dirasakan pasien maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pasien. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan kesehatan yang memadai, yang mencakup 5 dimensi ini mempunyai peran besar dalam meningkatkan kepuasan pasien. Keseluruhan dimensi-dimensi ini saling mendukung untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan loyalitas pasien.

Penelitian ini hanya menggunakan artikel dan jurnal nasional sehingga penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan artikel dan jurnal nasional dan artikel dan jurnal internasional supaya data yang dihasilkan lebih beragam dan dapat menghasilkan penelitian yang lebih akurat.

DAFTAR PUSTAKA

Hasmaul Husna Amin, Faisal Sommeng, Nurul Fadilah Ali Polanunu, Shofiyah Latief, Edward Pandu Wiriansya, Wirawan Harahap, Hendrian Chaniago, Fadil Mula Putra (2022). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kamar Bedah Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar Tahun 2020 (Vol.2 No.8). https://fmj.fk.umi.ac.id/index.php/fmj/article/view/107/96

Elvira Hayati. (2022). Analisis Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Vina Estetika Medan (Volume 7 Number 2). http://jurnal.csdforum.com/index.php/ghs

Ayu Shilvira, Arifah Devi Fitriani, Beni Satria. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan (Volume 1 No 3). https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIKONTAN/article/download/575/481/1091

Mangindara, Dian Ekawaty, Sriyani Windarti, Nurul Azizyah Aksha, Andi Nailah Amirullah. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pasien Di Instalasi Rawat Inap RSUD Labuang Baji Makassar (Vol. 6 No. 1). https://journal.fikes-umw.ac.id/index.php/mjph/article/download/303/187

Nirma Yunita, Rina Gunarti. (2022). Hubungan Kepuasan Keluarga Pasien pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Inap dengan Mutu Pelayanan di Rumah Sakit Daerah Idaman Banjarbaru (Volume XII, Nomor 3). https://journal.stikeshb.ac.id/index.php/jurkessia/article/download/751/224/

Etik Prihatin, Syadza Zahirah Jamaluddin, Muh. Haerdiansyah Syahnur. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien (Volume 19 No 1). https://e-jurnal.nobel.ac.id/index.php/akmen/article/download/3589/2029

Uswatul Hasanah, Dessy Hermawan, Khoidar Amirus. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Bandar Lampung (Vol. 7, No. 4). https://ejurnalmalahayati.ac.id/index.php/medika/article/view/12037/pdf

Indah Zil Arsy S HA. (2008). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Umum RSUD Sungai Dareh dengan Kepuasaan Pasien Sebagai Variabel Intervening (Vol 49(1):69 73). https://osf.io/preprints/dggjw/

Susanti A, Razak A, Muchlis N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Labuang Baji Makassar pada Masa Pandemi Covid-19. An Idea Heal J (Vol 1(02):118–25)

Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2008). Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor : 129/Menkes/SK/II/2008 Tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit. PhD thesis, Cent Univ Technol China (Vol 76(3):61–4).

Oini O., Komalasari R., Yuliana S. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Keperawatan Di Unit Rawat Inap (Vol. 5 no 2). http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/1037429

Librianty N. (2019). Hubungan pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bangkinang kota (Vol. 3, No. 2). https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Hubungan+pelayanan+keperawatan+dengan+kepuasan+pasien+rawat+inap+di+rsud+bangkinang+kota+tahun+2019+&btnG=

Firda & Putri. (2019). Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Herna Medan (Vol. 6, No 2).

https://scholar.google.co.id/scholar?hl=en&as_sdt=0%2C5&q=Hubungan+Pelayanan+Keperawatan+dengan+Kepuasan+Pasien+BPJS+Rawat+Inap+di+Rumah+Sakit+Umum+Herna+Medan&btnG

Anam A. & Khusnia I. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Dan Keluarga Pada Pelayanan Keperawatan Di Rumah Sakit DKT Mojokerto. Jurnal Ilmiah Kesehatan Politeknik Kesehatan Mojokerto (Vol. 4 No 2). http://garuda.ristekbrin.go.id/documents/detail/939397.

Arifin M., Sumitri., Lestari Y. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Terdapat Pelayanan Keperawatan (Vol. 5, 2). https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&as_sdt=0%2C5&q=Gambaran+tingkat+kepuasan+pelayanan+keperawatan&btnG

Budiana I., Londa K.I. (2019). Tingkat Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Ruang Rawat Inap RSUD Ende (Volume 5 ,No. 2. Hal. : 98)

Rahman G, Murdiansyah Herman, Fika Fibriyanita. (2021). Kualitas Pelayanan BPJS Di Rumah Sakit Umum Syifa Medika Kota Banjarbaru.

Novitasari, Hidayat M., Kaporina. (2020). Kepuasan Pasien Rawat Inap terhadap Pelayanan Keperawatan di RSUP Dr. Kariadi Semarang (Vol. 3, No.1)

Mukti, Wibawani Yunestri. (2016). Pengaruh Mutu Layanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Woodward Kota Palu (Vol 2 No 3, September 2013)

Rahayu, Sri. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bpjs Dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan Konsumen Di Rumah Sakit Natar Medika Natar Lampung Selatan (Vol. 02. No.02)

Natassa J, Dwijayanti SS. (2019). Hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien BPJS Kesehatan di unit rawat inap RSUD Tengku Rafi'an Kabupaten Siak. Heal Care J Kesehatan (Vol 8(2):29–42).

Putra, Tri Utomo. (2017). Studi Pelayanan Kesehatan Islami Dalam Dimensi Kualitas Pelayanan Pada Penanganan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Makassar. Makassar. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar.