HJK HOLISTIK JURNAL KESEHATAN
ISSN 1978-3337 (Print)
ISSN 2620-7478 (Online)
DOI: 10.33024

Nomor: 79/E/KPT/2023

INFORMASI ARTIKEL
Received: September, 24, 2025
Revised: December, 07, 2025
Available online: December, 09, 2025
at: https://e-jurnal.iphorr.com/index.php/hjk

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit: Sebuah tinjauan sistematis

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

Abstract

Background: High patient satisfaction is crucial for healthcare institutions, with national standards in Indonesia targeting greater than 95% satisfaction in healthcare services, underscoring its importance for quality assurance.
Purpose: To examine patient satisfaction with inpatient healthcare services in hospitals.
Method: This literature review combined quantitative and qualitative methodologies, focusing on various determinants of satisfaction, such as service quality, communication effectiveness, healthcare professional competence, and infrastructure. Twelve studies were included, with sample sizes ranging from 39 to 476 participants.
Results: Findings indicate that patient satisfaction is significantly influenced by dimensions of service quality, including tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Empathy emerged as the most dominant factor across all studies, underscoring the importance of personalized and attentive service. Variations in satisfaction levels were observed based on factors such as hospital type, insurance status, and demographic characteristics.
Conclusion: Infrastructure quality has a variable impact, with some environments showing a significant correlation with satisfaction, while others did not.

Keywords: Inpatient Healthcare; Hospital; Patient Satisfaction; Service Quality.

Pendahuluan: Kepuasan pasien yang tinggi sangat penting bagi institusi pelayanan kesehatan, dengan standar nasional di Indonesia yang menargetkan kepuasan lebih dari 95% dalam layanan kesehatan, yang menggarisbawahi pentingnya hal ini untuk jaminan mutu.
Tujuan: Untuk mengkaji kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit.
Metode: Penelitian kajian psutaka ini menggabungkan metodologi kuantitatif dan kualitatif, dengan fokus pada berbagai determinan kepuasan, seperti kualitas layanan, efektivitas komunikasi, kompetensi tenaga kesehatan, serta infrastruktur. Sebanyak 12 studi disertakan dengan jumlah sampel berkisar antara 39 hingga 476 peserta.
Hasil:Temuan menunjukkan bahwa kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh dimensi kualitas layanan, termasuk bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Empati muncul sebagai faktor yang paling dominan di seluruh studi, menegaskan pentingnya pelayanan yang personal dan penuh kepedulian. Variasi tingkat kepuasan diamati berdasarkan faktor-faktor seperti jenis rumah sakit, status asuransi, dan karakteristik demografis.
Simpulan: Kualitas infrastruktur memiliki dampak yang bervariasi beberapa lingkungan menunjukkan korelasi signifikan dengan kepuasan, sementara yang lain tidak.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien; Kualitas Layanan; Pelayanan Kesehatan Rawat Inap; Rumah Sakit.

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengevaluasi kualitas pelayanan kesehatan, yang mencerminkan penilaian pasien terhadap layanan yang mereka terima dibandingkan dengan harapan mereka (Masjadi & Jannah, 2025). Konstruk ini telah berkembang dari sekadar ukuran tingkat kepuasan menjadi alat evaluasi komprehensif yang menangkap berbagai dimensi efektivitas penyelenggaraan layanan kesehatan. Menurut Peraturan Kementerian Kesehatan Republik Indonesia tahun 2016, standar nasional untuk kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan ditetapkan di atas 95%, menegaskan pentingnya mencapai tingkat kepuasan yang tinggi dalam sistem pelayanan kesehatan serta menetapkan tolok ukur untuk penjaminan mutu di seluruh institusi kesehatan (Sabilu, 2024).

Seiring meningkatnya kesadaran masyarakat global terhadap kesehatan, ekspektasi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit juga meningkat secara signifikan, sehingga mengubah lanskap pelayanan kesehatan menjadi lebih berorientasi pada konsumen. Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan dituntut untuk memberikan layanan yang optimal guna mencapai kepuasan pasien yang maksimal, yang mencakup berbagai faktor seperti sumber daya manusia, termasuk dokter, perawat, dan tenaga pendukung pengembangan infrastruktur, fasilitas modern, serta keseluruhan kualitas penyelenggaraan pelayanan. Perubahan paradigma ini menuntut pemahaman yang komprehensif tentang kebutuhan dan preferensi pasien, sehingga penyedia layanan kesehatan perlu mengadopsi pendekatan yang berpusat pada pasien dalam pemberian layanan. Data global menunjukkan adanya variasi signifikan dalam akses dan kualitas pelayanan kesehatan, di mana negara dengan hambatan biaya seperti Tiongkok memiliki persentase terendah dalam menerima pelayanan kesehatan yang dibutuhkan, terutama akibat kendala finansial. Sementara itu, Afrika Selatan dan Rusia menunjukkan tingkat akses tertinggi, menggambarkan kompleksitas hubungan antara desain sistem kesehatan dan tingkat kepuasan pasien (Rendra, Wijaya, Charisso, & Putri, 2024).

Pentingnya mengukur kepuasan pasien tidak hanya terbatas pada evaluasi kualitas layanan, tetapi juga berkontribusi secara signifikan terhadap loyalitas pasien, luaran kesehatan, serta perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan kesehatan. Pengukuran kepuasan pasien telah berevolusi dari pendekatan tradisional yang berfokus pada survei kepuasan menuju penilaian pengalaman pasien, yang dianggap lebih objektif dan memberikan data praktis untuk inisiatif peningkatan mutu. Evolusi ini mencerminkan pemahaman yang lebih mendalam bahwa perspektif pasien memberikan wawasan berharga mengenai proses pelayanan, efektivitas komunikasi, serta isu sistemik yang mungkin tidak terlihat melalui metrik klinis semata. Instrumen seperti *Hospital Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems (*HCAHPS) telah dikembangkan dan digunakan secara luas untuk menilai pengalaman pasien di berbagai sistem layanan kesehatan, menyediakan metodologi standar untuk perbandingan antar-institusi dan penetapan tolok ukur (Sitepu & Kosasih, 2024).

Pelayanan rawat inap memiliki karakteristik unik yang secara fundamental berbeda dari pelayanan rawat jalan, sehingga menciptakan tantangan dan peluang tersendiri dalam optimalisasi kepuasan pasien. Pasien dalam layanan rawat inap memiliki durasi kontak yang lebih lama dengan sistem kesehatan, tingkat ketergantungan yang lebih tinggi pada staf rumah sakit, serta berinteraksi dengan berbagai departemen dan lini pelayanan. Periode interaksi yang lebih panjang ini memperbesar kemungkinan munculnya pengalaman positif maupun negatif, menjadikan layanan rawat inap sebagai aspek yang sangat penting dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan rawat inap dinilai secara komprehensif berdasarkan lima dimensi utama yang telah dikenal dalam literatur kualitas layanan kesehatan: bukti fisik (*tangibles*) yang mencakup fasilitas, peralatan, dan penampilan staf; keandalan (*reliability*) yang mencerminkan kemampuan memberikan layanan sesuai janji secara konsisten dan akurat; daya tanggap (*responsiveness*) yang menunjukkan kesediaan membantu pasien dan memberikan layanan secara cepat; jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya dan aman; serta empati

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

(*empathy*) yang mencerminkan perhatian dan pelayanan individual kepada pasien (Christiani, Swarjana, Wahyuningsih, & Sriasih, 2024).

Penelitian terkini menunjukkan adanya tantangan besar dalam penyelenggaraan layanan rawat inap di berbagai sistem kesehatan. Di Indonesia, sekitar 60% rumah sakit belum memenuhi standar pelayanan yang efisien serta belum menerapkan standar pelayanan yang layak dan terjangkau, menggambarkan permasalahan sistemik yang signifikan dan memerlukan intervensi kebijakan yang komprehensif. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara ekspektasi pasien dan realitas pelayanan yang diterima di fasilitas kesehatan, yang berpotensi mengurangi kepercayaan publik terhadap sistem kesehatan. Direktur Jenderal Pelayanan Medik Kementerian Kesehatan menyatakan bahwa sekitar 20% hingga 40% dari lebih dari 1.000 rumah sakit di Indonesia masih belum memadai dalam meningkatkan kualitas layanan atau belum menerapkan standar pelayanan minimum, yang menegaskan perlunya upaya peningkatan kualitas secara sistematis dan mendesak (Soumokil, Syafar, & Yusuf, 2021).

Studi komparatif antar sistem pelayanan kesehatan menunjukkan pola menarik dalam tingkat kepuasan pasien antara rumah sakit publik dan swasta. Rumah sakit swasta cenderung mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi pada beberapa dimensi layanan, terutama pada bukti fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), dan empati (*empathy*), sementara rumah sakit publik terkadang unggul dalam aspek tertentu seperti kompetensi klinis dan efektivitas biaya. Namun, variasi ini sangat dipengaruhi oleh karakteristik spesifik masing-masing rumah sakit, ketersediaan sumber daya, populasi pasien yang dilayani, serta lingkungan kebijakan kesehatan setempat. Perbedaan ini menegaskan pentingnya pendekatan yang kontekstual dan spesifik dalam meningkatkan kepuasan pasien, bukan menggunakan solusi yang seragam untuk semua situasi (Cahyani, 2024).

Penelitian internasional mengenai kepuasan pasien rawat inap menunjukkan hasil yang beragam dalam berbagai konteks budaya, ekonomi, dan sistem pelayanan kesehatan. Sebuah studi komprehensif di Malaysia melaporkan bahwa 91% pasien memiliki pengalaman positif terhadap pelayanan rawat inap, dengan skor rata - rata 67.80 dari 80, sementara 92.5% pasien memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas rumah sakit secara keseluruhan, yang mengindikasikan keberhasilan penerapan pelayanan berpusat pada pasien (Dewi, Satato, Maryani, & Fortuna, 2025). Studi tersebut juga mengungkap adanya hubungan signifikan antara pengalaman pasien dengan variabel demografis seperti usia, etnis, agama, status pekerjaan, tipe bangsal, dan status kesehatan yang dirasakan, menandakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh faktor sosial budaya yang kompleks. Demikian pula, penelitian berskala besar di Iran yang melibatkan 21.476 pasien di 26 rumah sakit menunjukkan skor kepuasan rata - rata 16.86 dari 20, dengan 58% responden melaporkan tingkat kepuasan tinggi, sekaligus mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki seperti layanan makanan, akomodasi rumah sakit, dan masalah terkait biaya (Hakim, 2018).

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan rawat inap bersifat kompleks, multidimensional, dan saling berkaitan, sehingga memerlukan pendekatan analitis yang canggih untuk memahami tingkat kepentingan serta interaksinya. Kualitas komunikasi dengan tenaga medis, kondisi lingkungan rumah sakit, daya tanggap staf terhadap kebutuhan pasien, dan kelengkapan informasi saat pemulangan merupakan aspek-aspek krusial yang menunjukkan korelasi kuat dengan tingkat kepuasan pasien (Santoso & Ibnu, 2024). Selain itu, karakteristik demografis pasien seperti usia, etnis, agama, status pekerjaan, tipe bangsal, dan status kesehatan yang dirasakan turut memengaruhi pengalaman selama menjalani rawat inap, sehingga menegaskan perlunya pendekatan pelayanan yang lebih personal (*Patient Experience of Inpatient Care and Services Received)*. Penelitian lain juga mengidentifikasi bahwa kompetensi staf, faktor bukti fisik seperti kualitas fasilitas, efektivitas komunikasi, ketepatan waktu pemberian layanan, waktu tunggu pasien, sistem antrean, ketersediaan obat, pemberian informasi, kesetaraan layanan tanpa memandang status asuransi, serta sistem penanganan keluhan berdampak langsung maupun tidak langsung terhadap loyalitas dan kepuasan pasien (Setyaji, Paramarta, & Purwanda, 2024).

Pada sistem asuransi kesehatan modern dan model pelayanan berbasis nilai, evaluasi kepuasan pasien menjadi semakin penting sebagai indikator kinerja rumah sakit, metrik kualitas, dan ukuran

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

akuntabilitas. Berbagai penelitian di sejumlah negara secara konsisten menunjukkan bahwa kepuasan pasien berkorelasi positif dengan niat untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit yang sama, merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain, dan membangun hubungan jangka panjang dengan penyedia layanan kesehatan. Hubungan ini menekankan pentingnya pengukuran dan peningkatan berkelanjutan mutu pelayanan rawat inap sebagai strategi fundamental untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas pasien, memperbaiki luaran kesehatan, serta menjamin keberlanjutan finansial institusi kesehatan (Setyaji et al., 2022).

Meskipun banyak penelitian telah dilakukan terkait kepuasan pasien rawat inap di berbagai sistem kesehatan, variasi signifikan masih ditemukan dalam hal metodologi, instrumen pengukuran, populasi studi, konteks budaya, dan karakteristik sistem kesehatan. Variasi ini membatasi generalisasi temuan dan mempersulit upaya mengidentifikasi praktik terbaik yang bersifat universal untuk peningkatan kepuasan pasien. Selain itu, dinamika sistem pelayanan kesehatan yang terus berkembang, kemajuan teknologi, perubahan ekspektasi pasien, serta reformasi kebijakan kesehatan menciptakan kondisi yang membutuhkan pemahaman terbaru mengenai determinan kepuasan pasien.

Oleh karena itu, tinjauan sistematis komprehensif sangat diperlukan untuk mensintesis temuan penelitian yang ada, mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien rawat inap di berbagai pengaturan pelayanan kesehatan, serta memberikan rekomendasi berbasis bukti untuk kebijakan dan praktik pelayanan kesehatan.

METODE

Penelitian tinjauan sistematis yang bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit. Kriteria inklusi dalam penelitian ini mencakup artikel yang dipublikasikan antara tahun 2015-2025 dan secara khusus membahas kepuasan pasien dalam konteks pelayanan rawat inap di rumah sakit. Artikel yang disertakan dalam tinjauan ini berfokus pada analisis faktor penentu seperti kualitas pelayanan, efektivitas komunikasi, kompetensi tenaga kesehatan, infrastruktur fasilitas, waktu tunggu, persepsi terhadap kualitas layanan, serta berbagai faktor demografis dan klinis lainnya yang memengaruhi kepuasan pasien selama perawatan. Untuk menjamin relevansi dan kualitas, hanya artikel dengan desain penelitian kuantitatif, kualitatif, atau potong lintang (cross-sectional) yang diterima.

Strategi penelusuran literatur dilakukan melalui mesin pencari Google untuk mengakses berbagai basis data dan repositori akademik. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian meliputi “kepuasan pasien”, “perawatan rawat inap”, “layanan rumah sakit”, “kualitas layanan kesehatan”, “pengalaman pasien”, “determinasi kepuasan”, dan “kepuasan selama hospitalisasi”. Proses pencarian artikel dilakukan dengan menggunakan filter tahun publikasi dari 2015 hingga 2025 untuk memastikan bahwa hanya penelitian terbaru yang digunakan dalam tinjauan ini. Setelah proses pencarian awal, artikel yang memenuhi kriteria inklusi diseleksi berdasarkan relevansinya dengan topik dan kualitas metodologi penelitian. Artikel yang tidak memenuhi standar metodologi atau tidak relevan dengan tujuan penelitian ini dikeluarkan dari tinjauan.

Tinjauan sistematis ini mengikuti pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*). Awalnya, 121 catatan diidentifikasi melalui pencarian basis data. Setelah penghapusan duplikasi, tersisa 97 artikel untuk diseleksi. Proses penyaringan dibagi menjadi dua tahap: penyaringan judul dan abstrak, serta peninjauan teks lengkap. Pada tahap penyaringan judul dan abstrak, 50 artikel yang tidak relevan dikeluarkan berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi yang telah ditetapkan. Sebanyak 47 artikel yang tersisa kemudian menjalani peninjauan teks lengkap, di mana 35 artikel tambahan dikeluarkan karena tidak memenuhi kriteria yang telah ditetapkan, termasuk metodologi yang tidak memadai, data yang kurang terkait pengukuran kepuasan pasien, atau fokus pada layanan rawat jalan daripada rawat inap. Pada akhirnya, 12 artikel dimasukkan dalam analisis akhir, memberikan wawasan komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan rawat inap di lingkungan rumah sakit.

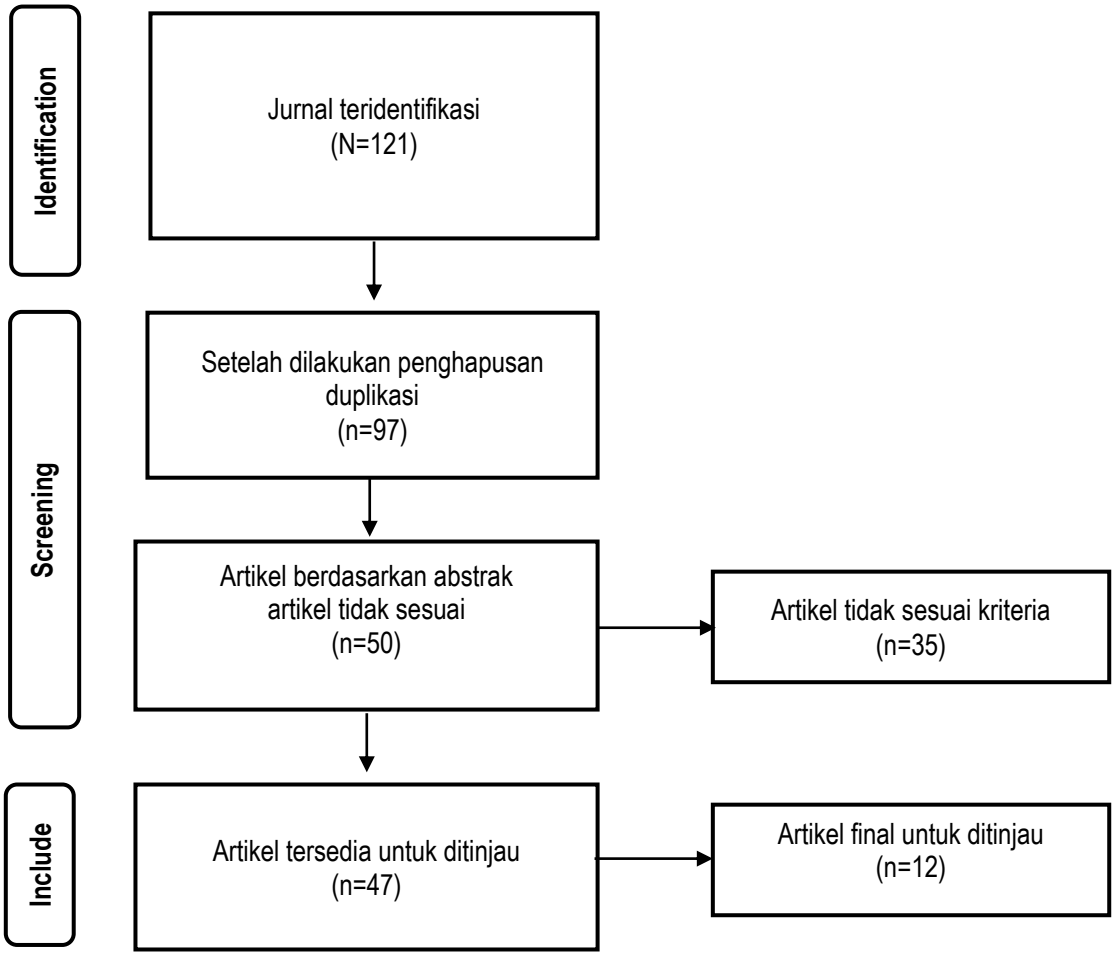
Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

HASIL



Gambar PRISMA *Flow* Diagram

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

Tabel Hasil Pemetaan Data Artikel

(Penulis)(Tahun)	Tujuan	Metode	Hasil
(Sulistyowati et al., 2024)	Untuk mengetahui faktor yang berhubungan kepuasan pasien pelayanan rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024.	Jenis: Kuantitatif; Pengumpulan: Kuesioner; Analisis: data bivariat.	Hasil penelitian menunjukkan hubungan signifikan antara dimensi tangible (p=0.001), reliability (p=0.000), responsiveness (p=0.001), assurance (p=0.007), dan empathy (p=0.000) terhadap kepuasan pasien pada layanan rawat inap RSUD. Faktor paling dominan adalah empathy dengan p=0.000 dan OR 0.125.
(Wulandari, 2025)	Untuk mengetahui hubungan antara kinerja perawat rawat inap dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi.	Jenis: kuantitatif; Pengumpulan: kuesioner; Analisis: data bivariat.	Hasil analisis menunjukkan bahwa 71% responden menyatakan kinerja perawat baik, dan 29% responden menyatakan kinerja perawat kurang baik. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan pasien yang menyatakan puas adalah 77% dan 23% yang menyatakan tidak puas.
(Aziz, 2025)	Untuk mengkaji dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan pasien di UPTD DTP Puskesmas Darma.	Jenis: Studi kasus; Pengumpulan: Kuesioner; Analisis: deskriptif verifikatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan pasien di UPTD DTP Puskesmas Darma.
(Innayah, 2025)	Untuk meneliti pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, kepercayaan pelanggan, dan kualitas produk terhadap loyalitas pelanggan pada klinik Malindo Aesthetic Center Kebumen.	Jenis:Kuantitatif; Pengumpulan:kuisioner; Analisis: uji instrument, uji asumsi klasik, uji regresi linear berganda, dan uji hipotesis.	Hasil penelitian menunjukan bahwa: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Produk berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, dan Kualitas Produk secara

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

			simultan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.
(Hermanto et al., 2025)	Untuk memberikan gambaran terkait pengaruh marketing mix(7p) terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit Indonesia.	Jenis:Cross-sectional; Pengumpulan: Kuesioner; Analisis: meta-analisis	pengaruh dari marketing mix terhadap loyalitas pasien di Rumah Sakit melalui tujuh komponen yaitu price, place, promotion, product, people, promotion, promotion, danphysical evidence. Komponen yang berpengaruh dari marketing mixdapat bervariasi antar rumah sakit.
(Setianingsih & Susanti, 2021)	Untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit "S".	Jenis: kuantitaf; Pengumpulan: Kuesioner; Analisis: Regresi.	Indikator *Reliability*, *Responsiveness* Dan *Emphaty* Sangat Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit "S", Sedangkan Assurance Dan Tangible Masih Belum Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit "S".
(Bennu & Hanny, 2024)	Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap kepuasan pasien rawat inap pada UPTD Puskesmas Rawa Mekar Jaya.	Jenis: Kuantitatif; Pengumpulan: teknik probability sampling; Analisis: regresi, koefisien korelasi, koefisien determinasi dan uji hipotesis.	Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepercayaan (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan (Y) dengan persamaan regresi Y = 3.169 + 0.226 X1 + 0.490 X2. Koefisien determinasi berpengaruh secara simultan 79%. Uji hipotesis secara parsial dipengaruhi angka kualitas pelayanan sebesar t hitung > t tabel atau (7.888 > 1.985). Maka H0 ditolak dan H1 diterima. Hal ini berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan (Y).
(Puspita & Paramata, 2024)	Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap	Jenis: Kualitatif; Pengumpulan: Tinjauan Literatur;	kualitas pelayanan berupa dimensi tangible, reliability, responseness, assurance, dan emphaty berpengaruh

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

	loyalitas pasien rawat inap di Industri Jasa Rumah Sakit.	Analisis: deskriptif verifikatif.	signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.
(Prihantiniet al., 2024)	Untuk menganalisis hubungan akses, proses penerimaan, waktu tunggu, lingkungan fisik, konsultasi dokter, informasin pada pasien dengan kepuasan pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu.	Jenis: kuantitatif; cross sectional; Pengumpulan: kuisioner; Analisis: deskriptif verifikatif.	hubungan akses (p-value 0.042), proses penerimaan (*p-value* 0.017), waktu tunggu (*p-value* 0.005), lingkungan fisik (*p-value* 0.026), konsultasi dokter (*p-value* 0.022), informasi untuk pasien (*p-value* 0.018) dengan kepuasan pasien. Variabel waktu tunggu dominan berhubungan dengan kepuasan pasien diInstalasi Rawat Jalan dengan (p-value 0.006 dan OR 7.269).
(Utami, 2018)	Untuk mengetahui faktor berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD dr Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur.	Jenis: cross sectional; Pengumpulan: kuisioner; Analisis: regresi.	hasil uji bivariat menunjukkan bahwa ada hubungan bukti fisik (*tangible)*, reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), dan jaminan (assurance) terhadap Kepuasan Pasien.

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

PEMBAHASAN

Ulasan sistematis ini menelaah kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap berdasarkan berbagai penelitian, yang memberikan wawasan komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman pasien di rumah sakit. Temuan menunjukkan pola yang konsisten dalam berbagai konteks layanan kesehatan, khususnya terkait lima dimensi utama kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Analisis terhadap 12 penelitian utama menunjukkan bahwa seluruh dimensi kualitas pelayanan tersebut berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, meskipun besar pengaruhnya berbeda-beda. Empati muncul sebagai faktor paling dominan dalam berbagai penelitian, dengan studi "Analisis Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah" mengidentifikasinya sebagai prediktor terkuat (OR 0.125, p=0.000) (Maranggi, Bacthiar, & Oktamianti, 2024). Temuan ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya perhatian personal serta kepedulian dalam pelayanan kesehatan. Kemampuan tenaga kesehatan dalam menunjukkan pemahaman, rasa belas kasih, dan pemberian perawatan yang bersifat individual tampak menjadi landasan utama terbentuknya kepuasan pasien di layanan rawat inap. Dominasi empati sebagai penentu kepuasan mencerminkan kondisi kerentanan dan kebutuhan emosional pasien rawat inap yang sering menghadapi kecemasan, rasa sakit, serta ketidakpastian terkait kondisi kesehatan mereka. Ketika tenaga kesehatan menunjukkan kepedulian tulus melalui mendengarkan secara aktif, memberikan dukungan emosional, dan memberikan perhatian yang disesuaikan dengan kebutuhan tiap pasien, mereka merasa dihargai dan diperlakukan sebagai manusia seutuhnya, bukan sekadar kasus yang harus ditangani. Dimensi ini meliputi tidak hanya komunikasi verbal, tetapi juga isyarat nonverbal, sensitivitas budaya, serta kemampuan memberikan kenyamanan dalam situasi sulit (Bernadette & Loisa, 2025).

Dimensi keandalan secara konsisten menunjukkan hubungan kuat dengan kepuasan pasien dalam berbagai penelitian, dengan tingkat kepuasan mencapai 93% pada layanan yang memiliki keandalan tinggi. Dimensi ini menggambarkan kemampuan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan sesuai janji secara konsisten dan akurat, sehingga menumbuhkan rasa percaya pada pasien. Konsistensi pelaksanaan prosedur medis, kepatuhan terhadap protokol pengobatan, dan ketepatan penyampaian informasi merupakan fondasi penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pasien. Keandalan tidak hanya mencakup kompetensi teknis, tetapi juga ketepatan waktu pelayanan, kejelasan jadwal, serta pemenuhan komitmen terhadap pasien dan keluarga (Prihastuti, Susanti, & Khasanah, 2025).

Dimensi daya tanggap juga menunjukkan hubungan positif signifikan terhadap kepuasan pasien, dengan beberapa studi mencatat tingkat kepuasan mencapai 100% pada layanan yang sangat cepat merespons kebutuhan pasien. Kesediaan tenaga kesehatan untuk segera membantu dan menangani keluhan pasien sangat berperan dalam menciptakan pengalaman positif. Pada layanan rawat inap, di mana pasien dalam kondisi rentan dan sangat bergantung pada tenaga medis, respons cepat serta pelayanan proaktif memiliki dampak besar terhadap tingkat kepuasan mereka. Dimensi ini menjadi sangat penting terutama dalam keadaan darurat atau ketika terjadi perubahan mendadak pada kondisi pasien yang memerlukan penanganan segera (Wahyuni, Asna, & Hidayat, 2024). Tinjauan ini menunjukkan adanya variasi yang signifikan dalam tingkat kepuasan pasien berdasarkan faktor demografis dan sosial ekonomi. Berbagai studi secara konsisten menemukan adanya perbedaan kepuasan antara pasien berdasarkan jenis kepesertaan asuransi, di mana pasien non-BPJS umumnya melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini mengindikasikan bahwa mekanisme pembayaran dan perbedaan tingkat layanan yang diterima dapat menciptakan ketimpangan dalam pengalaman pasien. Pasien dengan asuransi swasta atau yang membayar secara mandiri cenderung mendapatkan pelayanan di kelas perawatan yang lebih tinggi, dengan fasilitas lebih baik dan perhatian yang lebih personal (Mirshanti, 2017). Variasi kepuasan berdasarkan kelas perawatan juga terlihat sangat menonjol, di mana pasien kelas VIP menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi (M = 248.5; SD = ±0.7), disusul oleh kelas VVIP, kelas I, kelas II, dan kelas

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

III (Butar-Butar & Simamora, 2016). Pola hierarkis ini mencerminkan struktur sistem pelayanan kesehatan yang berjenjang, serta menunjukkan bahwa alokasi sumber daya dan diferensiasi layanan sangat memengaruhi pengalaman pasien. Namun, fenomena ini menimbulkan pertanyaan penting mengenai keadilan dalam pelayanan kesehatan dan sejauh mana kemampuan finansial seharusnya menentukan kualitas layanan yang diterima seorang pasien.

Ketimpangan yang terlihat antar kelas perawatan tidak hanya berkaitan dengan fasilitas fisik, tetapi juga mencakup perbedaan rasio tenaga kesehatan terhadap pasien, kualitas makanan, jam besuk, hingga tingkat privasi. Meskipun perbedaan ini mungkin dapat dibenarkan dari perspektif operasional dan bisnis, hal ini tetap menimbulkan dilema etika terkait kesetaraan akses terhadap layanan kesehatan berkualitas. Tantangan bagi sistem kesehatan adalah bagaimana menyeimbangkan keberlanjutan finansial dengan prinsip bahwa kualitas dasar pelayanan kesehatan tidak boleh ditentukan oleh kemampuan membayar (Evarista, Purnomo, & Putra, 2025). Menariknya, beberapa studi menemukan bahwa tidak terdapat hubungan signifikan antara lama rawat inap dengan tingkat kepuasan pasien, menunjukkan bahwa kepuasan pasien lebih erat terkait dengan kualitas pelayanan dibandingkan durasi perawatan. Temuan ini menunjukkan bahwa penyedia layanan kesehatan sebaiknya berfokus pada peningkatan mutu layanan, bukan sekadar memperpendek lama rawat inap untuk meningkatkan kepuasan. Tidak adanya korelasi antara lama rawat inap dan kepuasan mengindikasikan bahwa pasien menghargai kualitas pelayanan lebih tinggi daripada kecepatan pemulangan, selama pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan dan harapan mereka (Aribowo, Purwanda, & Rahmi, 2024).

Usia dan tingkat pendidikan juga muncul sebagai faktor penting yang memengaruhi kepuasan pasien. Pasien lanjut usia dan mereka dengan tingkat pendidikan rendah seringkali melaporkan pola kepuasan yang berbeda dibandingkan pasien yang lebih muda dan berpendidikan lebih tinggi. Perbedaan ini dapat mencerminkan variasi dalam harapan pasien, preferensi komunikasi, serta tingkat literasi kesehatan yang memengaruhi bagaimana pasien menilai dan merasakan pelayanan kesehatan (Christiani et al., 2024). Konteks sistem kesehatan di Indonesia memberikan wawasan penting mengenai kepuasan pasien di negara berkembang. Sekitar 60% rumah sakit belum memenuhi standar layanan yang efisien dan 20–40% rumah sakit masih dinilai kurang memadai dalam peningkatan kualitas layanan, terdapat ruang besar untuk perbaikan sistematis.

Standar nasional kepuasan pasien sebesar 95% yang ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia merupakan target ambisius yang membutuhkan upaya peningkatan kualitas secara komprehensif pada seluruh tingkatan pelayanan kesehatan. Peran faktor budaya dan sosial ekonomi dalam memengaruhi kepuasan pasien tidak dapat diabaikan. Studi dari Malaysia dan Iran menunjukkan pola kepuasan yang berbeda, di mana pasien Malaysia melaporkan 91% pengalaman positif, sedangkan di Iran hanya 58% pasien yang melaporkan tingkat kepuasan tinggi. Variasi ini menekankan pentingnya pelayanan kesehatan yang sesuai budaya serta pengaruh kematangan sistem kesehatan terhadap pengalaman pasien. Faktor budaya yang memengaruhi kepuasan mencakup gaya komunikasi, keterlibatan keluarga dalam pengambilan keputusan medis, pertimbangan religius, serta ekspektasi pasien terhadap otoritas tenaga kesehatan dan tingkat otonomi pasien. Dalam banyak konteks pelayanan kesehatan di Asia, hubungan hierarkis antara tenaga kesehatan dan pasien dapat memengaruhi pengukuran kepuasan. Pasien mungkin enggan mengungkapkan ketidakpuasan karena norma budaya yang menekankan penghormatan terhadap figur otoritas, sehingga berpotensi menghasilkan skor kepuasan yang lebih tinggi dari kenyataan. Oleh karena itu, institusi kesehatan perlu mempertimbangkan nuansa budaya tersebut dalam merancang survei kepuasan dan menginterpretasikan hasilnya.

Tingkat perkembangan ekonomi suatu daerah juga memengaruhi ekspektasi dan kepuasan pasien. Pasien di daerah yang lebih maju cenderung memiliki ekspektasi lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan, yang dapat menyebabkan tingkat kepuasan yang lebih rendah meskipun kualitas pelayanan objektifnya lebih baik. Sebaliknya, pasien di wilayah dengan sumber daya terbatas dapat merasa sangat puas dengan layanan dasar yang memenuhi kebutuhan kesehatan mereka (Aribowo et

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

al., 2024). Dampak mekanisme pembiayaan kesehatan terhadap kepuasan pasien muncul sebagai tema penting dalam berbagai studi. Ketergantungan sistem kesehatan Indonesia pada program Jaminan Kesehatan Nasional (BPJS) menciptakan pola kepuasan yang berbeda di antara kelompok pasien yang berbeda. Pasien BPJS, meskipun menerima layanan kesehatan bersubsidi, sering mengalami tingkat layanan yang berbeda dibandingkan pasien yang membayar secara pribadi, sehingga menimbulkan kesenjangan tingkat kepuasan. Temuan ini menimbulkan pertanyaan kebijakan penting mengenai keberlanjutan sistem kesehatan dua tingkat (dual-tier healthcare system) dan dampaknya terhadap kepuasan serta hasil kesehatan pasien. Meskipun sistem bertingkat mungkin diperlukan secara ekonomi, sistem tersebut menciptakan ketidaksetaraan yang dapat melemahkan prinsip akses kesehatan universal. Tantangannya adalah menjaga kualitas pelayanan yang memadai bagi semua pasien, sembari tetap memungkinkan layanan premium yang dapat membantu mensubsidi keberlanjutan sistem secara keseluruhan (Jasmin, Rachman, Siswati., Tahir, Amin, Laksono, & Lenggono, 2025). Pembiayaan kesehatan juga memengaruhi alokasi sumber daya di dalam rumah sakit, yang berdampak pada jumlah tenaga kerja, ketersediaan peralatan, dan pemeliharaan fasilitas. Faktor-faktor ini secara tidak langsung mempengaruhi seluruh dimensi kualitas pelayanan, mulai dari keandalan peralatan medis hingga daya tanggap staf yang mungkin kewalahan karena keterbatasan anggaran (Evarista et al., 2025).

Tinjauan ini mengidentifikasi beberapa variasi metodologis antar studi yang dapat membatasi generalisasi temuan. Ukuran sampel berkisar antara 39 hingga 476 peserta, yang berpotensi memengaruhi kekuatan statistik dan representativitas. Dominasi penggunaan desain potong lintang (*cross-sectional*) membatasi kemampuan untuk menyimpulkan hubungan kausal, meskipun pola yang konsisten di berbagai studi memperkuat basis bukti. Ketergantungan pada kerangka *SERVQUAL* di sebagian besar studi memberikan konsistensi namun dapat melewatkan determinan penting lain dari kepuasan yang lebih spesifik terhadap konteks pelayanan kesehatan. Penelitian mendatang sebaiknya mempertimbangkan penambahan dimensi lain seperti hasil klinis, persepsi keselamatan, dan kesinambungan perawatan untuk memberikan penilaian kepuasan yang lebih komprehensif. Faktor-faktor spesifik layanan kesehatan yang mungkin tidak sepenuhnya tertangkap oleh *SERVQUAL* mencakup efektivitas manajemen nyeri, kualitas perencanaan pemulangan (*discharge planning*), keterlibatan keluarga dalam perawatan, dan koordinasi antara berbagai penyedia layanan kesehatan. Adaptasi budaya terhadap instrumen pengukuran kepuasan juga merupakan tantangan metodologis lainnya. Banyak studi menggunakan versi terjemahan dari instrumen yang dikembangkan di negara Barat tanpa validasi budaya yang memadai, sehingga berpotensi memengaruhi validitas temuan di berbagai konteks budaya. Penelitian selanjutnya perlu memprioritaskan pengembangan dan validasi alat pengukuran kepuasan yang sesuai secara budaya. Waktu pengumpulan survei kepuasan juga bervariasi antar studi, dengan beberapa mengumpulkan data selama pasien dirawat inap, sementara studi lain melakukannya setelah pasien dipulangkan. Variasi waktu ini dapat memengaruhi respons pasien, karena tingkat kepuasan dapat berubah ketika pasien pulih dan merefleksikan pengalaman perawatan mereka (Baker, 2019).

Meskipun ulasan ini berfokus terutama pada dimensi kualitas layanan yang terkait dengan kepuasan pasien, hubungan antara kepuasan dan kualitas klinis muncul sebagai pertimbangan penting. Tingginya kepuasan pasien tidak secara otomatis menunjukkan kualitas klinis yang tinggi, dan sebaliknya, intervensi medis yang diperlukan terkadang dapat menghasilkan ketidakpuasan pasien sementara. Tantangan bagi penyedia layanan kesehatan terletak pada menyeimbangkan kepuasan pasien dengan keunggulan klinis. Beberapa keputusan medis yang secara klinis tepat mungkin tidak selaras dengan preferensi pasien, sehingga menciptakan ketegangan antara kepuasan dan hasil kualitas. Institusi kesehatan harus mengembangkan strategi yang mempertahankan standar klinis yang tinggi sambil juga menangani kekhawatiran terkait pengalaman pasien. Keselamatan pasien merupakan dimensi penting lainnya yang beririsan dengan kepuasan. Pasien yang merasa aman dan percaya diri dalam

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

lingkungan perawatan lebih cenderung melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kekhawatiran keselamatan, baik terkait pengendalian infeksi, kesalahan pengobatan, maupun pencegahan jatuh, dapat berdampak signifikan pada pengalaman pasien secara keseluruhan dan tingkat kepuasan (Permatasari, Purnomo, & Mardiana, 2025).

Peningkatan integrasi teknologi dalam pelayanan kesehatan menghadirkan peluang sekaligus tantangan bagi kepuasan pasien. Rekam medis elektronik, konsultasi telemedisin, dan platform komunikasi digital dapat meningkatkan koordinasi perawatan dan keterlibatan pasien, yang berpotensi meningkatkan tingkat kepuasan. Namun, penerapan teknologi harus dikelola dengan hati-hati agar tidak menciptakan hambatan antara pasien dan penyedia layanan kesehatan. Alat kesehatan digital dapat meningkatkan beberapa dimensi kualitas layanan, khususnya daya tanggap dan keandalan. Pengingat janji otomatis, sistem komunikasi real-time, dan akses terhadap rekam medis dapat meningkatkan pengalaman pasien. Namun, elemen manusia dalam pelayanan kesehatan tetap tidak tergantikan, terutama untuk dimensi empati yang muncul sebagai faktor paling kritis dalam ulasan ini (Marlina et al., 2024)

Implikasi ekonomi dari inisiatif peningkatan kepuasan pasien memerlukan pertimbangan yang cermat. Meskipun investasi dalam peningkatan kualitas layanan dapat membutuhkan biaya awal yang besar, manfaat jangka panjangnya mencakup peningkatan loyalitas pasien, berkurangnya keluhan dan litigasi, serta peningkatan reputasi institusi. Efektivitas biaya dari berbagai strategi peningkatan kepuasan sangat bervariasi. Program pelatihan staf yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan empati dapat memberikan keuntungan investasi yang tinggi, sementara peningkatan fasilitas fisik mungkin memerlukan pengeluaran modal yang besar dengan peningkatan kepuasan yang kurang dapat diprediksi. Institusi pelayanan kesehatan yang beroperasi dalam lingkungan dengan keterbatasan sumber daya harus memprioritaskan inisiatif peningkatan yang memberikan dampak kepuasan maksimal dengan investasi finansial minimal. Temuan menunjukkan bahwa berfokus pada peningkatan empati dan keandalan mungkin lebih efektif biaya dibandingkan dengan peningkatan infrastruktur besar-besaran (Wijaya, Rohendi, & Mulyani, 2024).

Penelitian di masa depan harus mengeksplorasi hubungan longitudinal antara peningkatan kualitas layanan dan perubahan kepuasan pasien. Pendekatan metode campuran yang menggabungkan pengukuran kepuasan secara kuantitatif dengan narasi pengalaman pasien secara kualitatif dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai determinan kepuasan. Studi perbandingan lintas budaya dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor yang bersifat universal maupun spesifik konteks dalam memengaruhi kepuasan pasien di berbagai sistem layanan kesehatan. Investigasi mengenai hubungan antara kepuasan pasien dan kualitas klinis akan memperkuat dasar bukti bagi investasi peningkatan kualitas. Selain itu, penelitian mengenai intervensi yang hemat biaya untuk meningkatkan dimensi kualitas layanan tertentu dapat menjadi panduan dalam pengambilan keputusan alokasi sumber daya pada fasilitas layanan kesehatan yang memiliki keterbatasan anggaran (Sitepu & Kosasih, 2024).

Pengembangan model prediktif yang dapat mengidentifikasi pasien berisiko mengalami ketidakpuasan memungkinkan adanya intervensi proaktif. Pendekatan pembelajaran mesin (*machine learning*) menggunakan data demografis pasien, indikator klinis, dan umpan balik kepuasan secara real-time dapat membantu penyedia layanan kesehatan mengatasi potensi masalah kepuasan sebelum berdampak negatif pada pengalaman pasien. Penelitian mengenai dampak jangka panjang kepuasan pasien terhadap luaran kesehatan, kepatuhan terhadap pengobatan, dan pola pemanfaatan layanan kesehatan akan memberikan bukti yang berharga bagi pengembangan kebijakan kesehatan. Memahami hubungan tersebut dapat menjadi dasar pembenaran atas investasi dalam inisiatif peningkatan kepuasan baik dari perspektif klinis maupun ekonomi (Hikmah, Ilmi, & Azidin, 2025).

Temuan dari tinjauan sistematis ini menunjukkan sifat kepuasan pasien yang bersifat multifaset dalam layanan kesehatan rawat inap, dengan empati dan keandalan muncul sebagai faktor yang paling krusial. Variasi signifikan yang diamati antar demografi pasien dan berbagai pengaturan layanan kesehatan

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

menegaskan perlunya pendekatan peningkatan kualitas yang disesuaikan dengan konteks lokal, sembari tetap mempertahankan standar universal layanan bermutu. Institusi layanan kesehatan harus mengembangkan strategi komprehensif yang mencakup seluruh dimensi kualitas layanan sekaligus mengakui pentingnya hubungan manusiawi dan keandalan pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

SIMPULAN

Hal ini mendukung investasi yang terarah pada pengembangan sumber daya manusia dan program pelatihan sebagai strategi paling efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit. Kesimpulan ini memiliki implikasi besar bagi kebijakan dan manajemen kesehatan, menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan secara berkelanjutan membutuhkan perubahan mendasar dalam pelatihan tenaga kesehatan, budaya organisasi, dan pendekatan pemberian layanan, bukan semata-mata perbaikan fasilitas atau penyederhanaan administratif. Pemimpin institusi kesehatan perlu menyadari bahwa aspek manusiawi dalam layanan kesehatan merupakan faktor paling utama dalam menentukan pengalaman dan kepuasan pasien, sehingga investasi dalam pengembangan dan retensi tenaga kesehatan harus menjadi pilar utama dari setiap strategi peningkatan mutu layanan.

DAFTAR PUSTAKA

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(01), 58-68.

Aziz, N. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Pasien Dengan Kepuasan Dan Citra Puskesmas Sebagai Variabel Mediasi* (*Survey pada Pasien di UPTD Puskesmas DTP Darma*) (Doctoral dissertation, Universitas Kuningan).

Baker, M. S. (2019). *Hubungan Pelaksanaan Discharge Planning Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Kelas II Dan III RSUD Prof. Dr. WZ Johannes Kupang* (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Banda, B., & Fransiska, G. M. (2025). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap: Literatur Review. *Zahra: Journal Of Health And Medical Research*, 4(4), 134-142.

Benu, I. C., & Hanny, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Uptd Puskesmas Rawa Mekar Jaya Kota Tangerang Selatan. *JEAC: Journal of Economic Academic*, 1(02), 585-595.

Bernadette, K., & Loisa, R. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Komunikasi Dokter-Pasien Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap RSUD KRMT Wongsonegoro. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan,* 9(1), 1-12.

Butar-Butar, J., & Simamora, R. H. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah. *Jurnal Ners Indonesia*, 6(1), 50-63.

Cahyani, N. (2024). *Hubungan Budaya Keselamatan Pasien Dengan Kepuasan Pasien Dalam Pelayanan Ruang Rawat Inap Rsud Ra Basoeni Gedeg* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat PPNI).

Christiani, A. M., Swarjana, I. K., Wahyuningsih, L. G. N. S., & Sriasih, N. K. (2024). Determinan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Pemerintah dan Rumah Sakit Swasta: Literature Review. *Jurnal Ilmiah Permas: Jurnal Ilmiah STIKES Kendal*, 14(2), 547-560.

Defni, Y., Assyahri, W., & Ningsih, Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien pada Instalansi Farmasi Rawat Jalan RSI Ibnu Sina Simpang Empat. JESS (Journal of Education on Social Science), 7(2), 192-206.

Dewi, I. K., Satato, Y. R., Maryani, T., & Fortuna, N. M. (2025). Meningkatkan Kepuasan Pasien Melalui Implementasi Layanan: Studi Literatur Pada Rumah Sakit Hngv-Timor Leste. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi* (MEA), 9(1), 833-843.

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

Evarista, V., Purnomo, S., & Putra, A. R. (2025). Regulasi Pembiayaan Kesehatan: Dampak Ekonomi Terhadap Kualitas Layanan Medis. *Proceedings Law, Accounting, Business, Economics And Language*, 2(1), 72-79.

Farahdila, A., & Yulistiani, M. (2025). Hubungan Implementasi Patient Safety Di Unit Pelayanan Bedah Terhadap Kepuasan Pasien di RST Wijayakusuma Purwokerto. *Jurnal Keperawatan Muhammadiyah*, 10(1), 176-180.

Fikri, F. (2024*). Analisis dan Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Pendekatan Servqual dan FMEA (Studi Kasus pada Kantor Dinas Kesehatan Kabupaten Sleman, Yogyakarta)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Indonesia).

Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan. *Maneggio: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen*, 3(2), 171-180.

Hakim, L. (2018). Pengaruh Peran Case Manager Berbasis Spiritual Islami Terhadap Kepuasan Pasien Di Rsud Dr. R. Koesma Tuban (Doctoral dissertation, Universitas Airlangga).

Hasanah, U., Hermawan, D., & Amirus, K. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit X Bandar Lampung. *Jurnal Medika Malahayati*, 7(4), 1093-1102.

Hermanto, H., Ullifannuri, U., Prawibawa, D., & Redjeki, F. (2025). Pengaruh Marketing Mix (7p) Terhadap Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit: Tinjauan Sistematis Terhadap Studi Di Indonesia. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan,* 4(7), 1079-1090.

Hikmah, N., Ilmi, B., & Azidin, Y. (2025). *Pengembangan Model Penerapan Standar Sasaran Keselamatan Pasien yang Optimal dalam Keperawatan Jiwa*. Penerbit NEM. Jawa Tengah.

Innayah, D. M. (2025). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan Pelanggan, Dan Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Klinik Malindo Aesthetic Center Kebumen)* (Doctoral Dissertation, Universitas Putra Bangsa).

Jasmin Ambas, S. K. M., Rahman, E., Sos, S., Siswati, S., SH, A., Tahir, A., & KM, S. (2025). Manajemen Pelayanan Sektor Publik (Teori Dan Praktek Layanan Publik Di Rumah Sakit). Mega Press Nusantara. Jawa Barat.

Layli, R. (2022). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 6(2), 12746-12752.

Maranggi, O., Bacthiar, A., & Oktamianti, P. (2024). Analisa Mutu Pelayanan Rumah Sakit Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pasien. *Jurnal Syntax Imperatif: Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan,* 4(6), 732-746.

Marlina, R. S., Ruswanti, E., & Mulyani, E. Y. (2024). Pengaruh Pengalaman Pasien, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas dengan Ewom Sebagai Mediasi pada Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Jawa Barat. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(3), 395-407.

Masjadi, M., & Jannah, S. S. (2025). Dampak Pengalaman Pasien yang Mempengaruhi Loyalitas Pasien di Rumah Sakit. Wiraraja Medika: Jurnal Kesehatan, 15(1), 14-25.

Mirshanti, F. (2017). *Pengaruh Status Akreditasi Puskesmas, Faktor Sosial Ekonomi Dan Jenis Asuransi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Di Puskesmas* (Doctoral Dissertation, UNS (Sebelas Maret University).

Permatasari, H., Purnomo, M., & Mardiana, S. S. (2025). The Relationship Between Service Quality and Costs to Patient Loyalty. *Advances in Healthcare Research*, 3(2), 393-407.

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya
Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627

Prihantini, I. S., Irianto, S. E., Budiati, E., Karyus, A., & Rahayu, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Jalan RSUD Pringsewu Tahun 2024. *Ranah Research: Journal of Multidisciplinary Research and Development*, 6(5), 2160-2172.

Prihastuti, D., Susanti, I. H., & Khasanah, S. (2025). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Klinik Pratama Rawat Jalan Sekolah Polisi Negara (Spn) Polda Jateng. *Sinergi: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(10), 4736-4747.

Puspita, M., & Paramata, V. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Rawat Inap Pada Industri Layanan Rumah Sakit. *Journal Of Community Health Provision*, 4(2), 118–124.

Rendra, P. V., Wijaya, H., Charisso, L., & Putri, L. M. (2024). Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Umum Penyakit Dalam RS Adi Husada Kapasari Surabaya. *Journal Of Health Management Research*, 3(2), 90-96.

Sabilu, Y. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Unit Instalasi Gawat Darurat (IGD) BLUD RS Bahteramas Tahun 2024. *Neorespublica: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(2), 807-825.

Santoso, W., & Ibnu, F. (2024). *Analisis Implementasi Sistem Informasi Keperawatan Berbasis Digital Dengan Kepuasan Kerja Perawat Dan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Di Rsud Dr Soetomo* (Doctoral Dissertation, Perpustakaan Universitas Bina Sehat PPNI).

Setianingsih, A., & Susanti, A. S. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit "S". *Menara Medika*, 4(1).

Setyaji, D. T., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dan Lama Waktu Tunggu Rawat Jalan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Tahun 2024. J-*CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 3(6), 6242-6257.

Sitepu, M., & Kosasih, K. (2024). Analisis Loyalitas Pasien dan Kepuasan Pasien: Pendekatan Kajian Literatur dengan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Penelitian Inovatif*, 4(4), 2047-2058.

Soumokil, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543-551.

Suhartini, T. T. (2020). Analisis Kepuasan Kerja Perawat Terhadap Manajemen Keperawatan Di RSUD Waluyo Jati Kraksaan: Analysis Of Nurse Job Satisfaction With Nursing Management At RSUD Waluyo Jati Kraksaan. *Jurnal Ilmiah Kebidanan (Scientific Journal Of Midwifery)*, 6(2), 158-163.

Sulistyowati, W. T., Suryani, L., Harokan, A., Tinggi, S., Kesehatan, I., & Husada, B. (2024). Analisis Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah. *Cendekia Medika: Jurnal STIKES Al-Ma'arif Baturaja*, 9(2).

Utami, T. N. (2018). Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Daerah dr. Zubir Mahmud Kabupaten Aceh Timur Tahun 2017. Jurnal Jumantik, 3(2).

Wahyuni, W., Asna, A., & Hidayat, C. W. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Studi Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Malang. *MBR (Management And Business Review)*, 8(2), 207-220.

Wijaya, H., Rohendi, A., & Mulyani, K. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, dan Kewajaran Harga Terhadap Kepuasan Pasien Di Klinik S, Tangerang Selatan. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(1), 2446-2457.

Wulandari, I. I. (2025). Hubungan Kinerja Perawat Rawat Inap Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Islam Ibnu Sina Bukittinggi Tahun 2024. Journal Of Public Administration And Management Studies, 3(1), 18-23.

Fildzah Hashifah Taufiq*, Rahmi Fitri, Ayu Prameswari, Putri Inrian Tari, Jafar Arifin

Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Sriwijaya

Korespndensi penulis: Fildzah Hashifah Taufiq.*Email: fildzah_hashifah_taufiq@fkm.unsri.ac.id

DOI: https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627