

## KEPUASAN PASIEN SEBAGAI INDIKATOR KINERJA RUMAH SAKIT: ANALISIS DAN REKOMENDASI

Ivanna Yuhan<sup>1</sup>, Made Prashanti Pradayani<sup>2</sup>, M. Rizki Rahman<sup>3</sup>, Mareta Anggun Mayang Sari<sup>4</sup>, Vip Paramarta<sup>5</sup>

[ivannayuhan99@gmail.com](mailto:ivannayuhan99@gmail.com)<sup>1</sup>, [prashantipradayani@gmail.com](mailto:prashantipradayani@gmail.com)<sup>2</sup>, [mrizkirahman69@gmail.com](mailto:mrizkirahman69@gmail.com)<sup>3</sup>, [anggunmareta2@gmail.com](mailto:anggunmareta2@gmail.com)<sup>4</sup>

Universitas Sangga Buana YPKP Bandung

### ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam menilai kinerja rumah sakit karena mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien terhadap layanan rumah sakit, serta menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhinya. Penelitian ini menggunakan metode systematic review dengan menelaah berbagai penelitian yang relevan dalam 10 tahun terakhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh profesionalisme tenaga medis, kebersihan dan kenyamanan fasilitas, serta waktu tunggu yang minim. Komunikasi yang jelas dan empatik antara tenaga kesehatan dan pasien juga terbukti menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan. Namun, beberapa masalah ditemukan terkait waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi yang tersedia di rumah sakit. Rekomendasi strategis disusun untuk membantu rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja secara keseluruhan.

**Kata Kunci:** Kepuasan Pasien, Kinerja Rumah Sakit, Analisis, Rekomendasi.

### PENDAHULUAN

Kepuasan pasien merupakan salah satu hal yang sangat penting dalam meninjau mutu pelayanan, khususnya pelayanan yang diberikan dari instansi kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan penegasan dari pasien bahwa asumsi yang dimilikinya sesuai dengan apa yang diharapkan pasien, atau asumsinya telah terpenuhi. Kepuasan pasien adalah level kepuasan pasien setelah membandingkan jasa atau pelayanan yang diterima sesuai dengan apa yang diharapkan. Jika pasien merasa puas, maka akan sangat mempengaruhi tindakanyang didasarkan pengalaman dan selanjutnya mereka tidak akan mudah berpindah jasa lain (Aini dan Efi, 2020).

Kepuasan pasien sebagai indikator kinerja rumah sakit berangkat dari pentingnya kualitas layanan kesehatan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien. Kepuasan pasien telah lama diakui sebagai salah satu indikator kinerja rumah sakit yang paling relevan karena mencerminkan pengalaman langsung pasien terhadap pelayanan medis, fasilitas, dan interaksi dengan tenaga kesehatan. Untuk mencapai kepuasan pasien, bukanlah hal yang mudah. Oleh karena itu, rumah sakit perlu memahami dan mengidentifikasi apa yang diinginkan oleh pasien (Mita, dkk., 2023)

Perusahaan yang berhasil mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi akan memperoleh berbagai manfaat, termasuk peningkatan loyalitas pelanggan, pencegahan churn (kehilangan pelanggan), berkurangnya sensitivitas pelanggan terhadap harga, pengurangan biaya kesalahan pemasaran, serta pengurangan biaya operasional yang diakibatkan oleh meningkatnya loyalitas pelanggan. (Kusuma, dkk., 2022).

Kualitas layanan diukur dengan membandingkan kinerja suatu layanan dengan kualitas yang diharapkan oleh pengguna. Apabila tingkat layanan yang diterima konsumen memenuhi atau melampaui harapan mereka, layanan tersebut dianggap berkualitas baik atau memadai. Perusahaan yang berhasil mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi akan memperoleh berbagai manfaat, termasuk peningkatan loyalitas pelanggan, pencegahan

churn (kehilangan pelanggan), berkurangnya sensitivitas pelanggan terhadap harga, pengurangan biaya kesalahan pemasaran, serta pengurangan biaya operasional yang diakibatkan oleh meningkatnya loyalitas pelanggan. (Kusuma, dkk., 2022).

Rumah sakit saat ini tidak hanya diukur berdasarkan hasil klinis atau efisiensi operasional, tetapi juga melalui tingkat kepuasan pasien yang mencerminkan persepsi kualitas pelayanan. Pasien yang puas lebih cenderung mematuhi rencana pengobatan, kembali untuk perawatan lanjutan, dan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Sebaliknya, pasien yang tidak puas bisa menurunkan reputasi rumah sakit, mengurangi loyalitas pasien, dan meningkatkan keluhan publik, yang akhirnya dapat memengaruhi kinerja dan pendapatan rumah sakit (Ahmad, et al., 2022).

Menurut Zeithmal dan Bitner mengemukakan bahwa tingkat kepuasan ditentukan oleh banyak faktor diantaranya 1) Pelayanan medis diantaranya kompetensi dokter, perawat, dan tenaga medis lainnya. 2) Fasilitas rumah sakit diantaranya kebersihan, kenyamanan, dan ketersediaan fasilitas. 3) Waktu tunggu: durasi pelayanan yang diterima, baik saat pemeriksaan maupun perawatan. 4) Komunikasi: hubungan antara pasien dan tenaga medis, khususnya dalam menjelaskan kondisi, prosedur, dan pengobatan. 5) Biaya perawatan: persepsi terhadap transparansi dan keterjangkauan biaya (Indrasari, 2019).

Berikut rumusan masalah penelitian ini diantaranya: 1) Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan di rumah sakit X? 2) Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien di rumah sakit X? 3) Bagaimana peran komunikasi antara tenaga medis dan pasien dalam mempengaruhi kepuasan pasien?

Penelitian ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien di rumah sakit, memberikan analisis mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dan peran komunikasi antara tenaga medis dan pasien dalam mempengaruhi kepuasan pasien.

Rekomendasi strategis dapat disusun untuk membantu rumah sakit meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga mampu meningkatkan kinerja secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan upaya rumah sakit dalam mempertahankan akreditasi, memenuhi standar layanan kesehatan yang optimal, serta berkompetisi di industri pelayanan kesehatan yang semakin kompetitif.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan desain penelusuran literature review dengan metode sistematis dalam mengumpulkan dan mensintesis penelitian terdahulu. Strategi penelusuran yang digunakan pada penelitian menggunakan database yang berkaitan dengan topik dan materi penelitian. Artikel jurnal yang digunakan pada literature review ini adalah yang didapatkan pada situs Sinta dan Google Scholar, dengan menggunakan kata kunci yaitu Kepuasan Pasien, Kinerja Rumah Sakit, Analisis, Rekomendasi. Dengan kriteria sumber literature mempunyai populasi penelitian yaitu pasien ruang rawat inap, tahun publikasi yang diambil yaitu 10 tahun terakhir antara tahun 2014 sampai dengan 2024, teks lengkap dengan metode penelitian yang tidak terbatas dengan metode apapun. Setelah dilakukan proses skrining menyeluruh teks lengkap berdasarkan kesesuaian dengan topik dan kata kunci, peneliti mengambil 5 jurnal nasional dan 5 jurnal internasional yang dianggap relevan serta sesuai dengan apa yang akan dibahas menggunakan bahasa Inggris serta bahasa Indonesia. Artikel kemudian direview. Kriteria inklusi pada penelitian ini yaitu Sumber literature memiliki populasi penelitian yaitu pada tempat penelitian di Rumah Sakit.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Analisis Hasil Penelitian**

Penelitian Astari, et al., (2021) yang berjudul Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo menjelaskan kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang artinya semakin baik kualitas pelayanan mulai dari bukti fisik, data tanggap, kehandalan, jaminan dan empati yang diberikan oleh rumah sakit X akan mampu meningkatkan kepuasan nasabah dan sebaliknya yang diujikan pada 200 orang pasien.

Penelitian Mailani & Fitri (2017) menjelaskan Semakin baik perilaku caring perawat dalam memberikan pelayanan keperawatan kepada pasien maka tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan akan semakin baik juga.

Penelitian Sari & Saraswati (2018) menyimpulkan bahwa kualitas proses pelayanan dalam rumah sakit yang dapat diukur melalui kepuasan pasien meliputi kualitas proses pelayanan oleh dokter, kualitas proses pelayanan oleh perawat dan keberhasilan pengobatan. Kualitas proses pelayanan oleh staf farmasi dan kemudahan administratif tidak dapat diukur melalui kepuasan pasien. Kualitas proses pelayanan oleh staf farmasi disarankan untuk diukur melalui kepuasan orang yang menemani pasien berobat. Kemudahan administratif mungkin dapat diukur melalui jumlah pasien yang mampu ditangani dokter setiap harinya, ketepatan waktu layanan dan sebagainya.

Penelitian Kosnan (2020) menjelaskan a) Tangible berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, b) Reliability berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, c) Responsiveness berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, d) Assurance berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke, e) Emphaty berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke.

Penelitian Datuan, et al (2018) yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar yang menjelaskan hasil uji chi-square menunjukkan bahwa ada pengaruh keterjangkauan/ akses ( $p=0,039$ ), ketepatan waktu ( $p=0,048$ ), dan tidak ada pengaruh kenyamanan ( $p=0,725$ ), terhadap kepuasan pasien peserta BPJS di ruang rawat inap di RSUD Haji Makassar Tahun 2018. Berdasarkan hasil uji regresi logistik variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah keterjangkauan/ akses nilai ( $\text{Exp}(B)$  sebesar 2.128 kali nilai  $p=0,038$ ). Diharapkan pada pihak rumah sakit agar dapat meningkatkan prasarana dan sarana pada unit perawatan RSUD Haji sehingga kepuasan pasien dapat meningkat.

Penelitian Carini et al (2020) yang berjudul Assessing hospital performance indicators. What dimensions? Evidence from an umbrella review menjelaskan dimensi patient-centeredness (berpusat pada pasien), efektivitas, efisiensi, dan keselamatan dalam layanan kesehatan. Secara khusus, perhatian yang lebih besar diberikan pada dimensi efektivitas dan efisiensi. Penilaian terhadap kualitas keseluruhan clinical pathways (jalur klinis) sangat penting untuk menjamin sistem kesehatan yang benar-benar efektif dan efisien. Namun, hingga saat ini, masih terdapat kurangnya kesadaran dan proaktivitas dalam mengukur kinerja nodes (simpul) dalam jaringan pelayanan kesehatan. Upaya untuk mengklasifikasi dan mengatur teknik pengukuran kinerja di rumah sakit sangat penting di tingkat organisasi, regional/nasional, bahkan internasional, agar dapat memberikan perawatan berkualitas tinggi kepada pasien. Penelitian ini menunjukkan bahwa pengukuran

kinerja yang lebih terstruktur diperlukan untuk memastikan peningkatan kualitas layanan kesehatan secara menyeluruh.

Penelitian Rahimi et al., (2016) berjudul *Key performance indicators in hospital based on balanced scorecard model* yang menjelaskan Penelitian kami telah menyajikan Key Performance Indicators (KPI) berdasarkan model Balanced Scorecard (BSC), yang dapat digunakan untuk menilai kinerja rumah sakit. Studi ini dapat bermanfaat bagi para pengelola rumah sakit karena dapat membantu mereka mengubah cara berpikir mereka tentang evaluasi kinerja. Mengidentifikasi KPI rumah sakit memberikan kesempatan bagi pengelola rumah sakit untuk mengenali titik-titik kritis dengan biaya dan waktu yang lebih rendah, sehingga area perbaikan di setiap rumah sakit dapat diidentifikasi. Model ini bisa menjadi alat yang berguna untuk mengevaluasi dan membandingkan kinerja rumah sakit. Namun, model ini bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan perbedaan karakteristik di rumah sakit yang menjadi target evaluasi. Kami merekomendasikan agar rumah sakit menggunakan hasil penelitian kami sebagai kerangka kerja untuk menilai kinerja mereka sendiri. Penelitian di masa depan dapat menggunakan kerangka ini untuk mengevaluasi kinerja rumah sakit, mengidentifikasi kelemahan fungsional rumah sakit, dan melakukan pemeringkatan rumah sakit.

Penelitian Ekaterina et al., (2017) yang berjudul *Measurement of Patient Satisfaction as a Quality Indicator of Hospital Health Services: The Case of Outpatient Clinics in General Hospital* menjelaskan Hasil penelitian menunjukkan bahwa persentase responden yang berpartisipasi dalam wawancara mencapai 83,25%. Dalam penilaian kepuasan keseluruhan, rumah sakit dinilai positif dengan rata-rata skor evaluasi cukup tinggi, yaitu 8,3 dari skala sepuluh. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah keramahan, pengetahuan khusus, dan profesionalisme staf klinik rawat jalan. Sebanyak 85,29% responden menyatakan sangat puas dengan perilaku staf resepsionis, 72,37% dengan perilaku dokter, dan 69,67% dengan kualitas perawatan keperawatan. Namun, aspek yang dianggap bermasalah adalah responsivitas, akses ke klinik rawat jalan, dan infrastruktur akomodasi. Persentase terendah dari kepuasan penuh tercatat pada papan pengumuman dan informasi di pintu masuk rumah sakit, dengan masing-masing hanya 5,41% dan 5,71%. Ketidakpuasan juga diekspresikan terhadap waktu tunggu yang lama antara tanggal yang diinginkan untuk kunjungan dan tanggal yang dijadwalkan (hanya 14,71% sangat puas), serta waktu tunggu untuk dipanggil sesuai jadwal (12,01% sangat puas). Meskipun demikian, mayoritas responden akan merekomendasikan rumah sakit ini kepada teman dan keluarga (58,86% sangat pasti akan merekomendasikan, dan 36,94% cukup yakin). Penilaian keseluruhan terhadap layanan klinik rawat jalan rumah sakit ini adalah positif. Namun, terdapat masalah dalam organisasi, keterlambatan, dan infrastruktur klinik yang perlu diperbaiki agar layanan yang diberikan kepada pasien memiliki kualitas yang tinggi.

Penelitian Rahimi et al (2014) yang berjudul *Indicators of Hospital Performance Evaluation: A Systematic Review* yang menjelaskan penilaian menyeluruh terhadap rumah sakit memungkinkan identifikasi kekuatan dan kelemahan dalam sistem yang dapat digunakan untuk mengembangkan strategi perbaikan baru. Hasil penelitian ini memungkinkan para pemangku kepentingan (stakeholders) untuk melakukan penilaian komprehensif terhadap rumah sakit mereka. Terdapat berbagai indikator yang dapat digunakan untuk menilai kinerja rumah sakit. Penggunaan indikator-indikator ini bergantung pada model, tujuan manajer eksekutif, dan sudut pandang penilai. Hasil penelitian kami menunjukkan bahwa penilai umumnya lebih tertarik pada indikator kuantitatif untuk menilai kinerja rumah sakit. Namun, temuan kami merekomendasikan agar para manajer rumah sakit memilih kombinasi indikator kuantitatif dan kualitatif untuk memantau kinerja mereka secara akurat dan menyeluruh. Kombinasi ini penting untuk

mendapatkan gambaran yang lebih lengkap mengenai performa rumah sakit, baik dari sisi data numerik maupun aspek kualitas layanan.

Penelitian Guler (2017) yang berjudul *Patient Experience: A Critical Indicator of Healthcare Performance* menjelaskan pasien yang sepenuhnya diberi informasi dan merasa terhubung dengan tenaga medis cenderung mengalami kecemasan yang lebih rendah dibandingkan mereka yang tidak terlibat. Pasien yang terinformasi dan terlibat juga lebih mampu berpartisipasi dalam perawatan kesehatan mereka sendiri. Organisasi yang berfokus pada pengembangan budaya akuntabilitas—yang menginspirasi tenaga kesehatan untuk berkomunikasi dengan cara yang terhubung dengan pikiran, tubuh, dan jiwa pasien, sambil memanfaatkan praktik pengalaman pasien yang berbasis bukti—menemukan bahwa persepsi pasien terhadap perawatan atau "pengalaman pasien" meningkat secara signifikan. Adventist Health System telah memulai perjalanan menuju keunggulan pengalaman pasien dengan komitmen pada perawatan holistik dan penerapan praktik pengalaman pasien yang standar di seluruh sistemnya. Setelah menerima beberapa penghargaan nasional, mereka terus memperkuat pendekatan untuk membawa semua fasilitas dan layanan pasien ke tingkat kinerja yang tinggi dan berkelanjutan. Mereka menemukan bahwa kombinasi kepemimpinan yang kuat dan akuntabel, fokus pada budaya karyawan, keterlibatan dokter, praktik pengalaman pasien yang terstandarisasi dan pendidikan, serta penggunaan umpan balik pasien yang bermakna adalah kontributor utama untuk mencapai keunggulan dalam pengalaman pasien.

### **Pembahasan**

Kepuasan pasien merupakan indikator penting dalam mengukur kinerja rumah sakit. Tingkat kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek medis, seperti kompetensi dokter dan perawat, tetapi juga oleh kualitas pelayanan non-medis seperti kebersihan, fasilitas, dan waktu tunggu. Beberapa penelitian yang di atas menunjukkan bahwa kualitas layanan kesehatan, termasuk perilaku caring perawat dan komunikasi efektif antara tenaga medis dengan pasien, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Misalnya, penelitian Astari et al. (2021) menyoroti pengaruh kualitas pelayanan di era pandemi, sementara penelitian Kosnan (2020) menemukan bahwa elemen tangible (kebersihan, kenyamanan), reliability (keandalan layanan), dan responsiveness (responsivitas) semuanya berpengaruh terhadap kepuasan pasien.

Namun, terdapat beberapa aspek yang masih dianggap bermasalah, seperti waktu tunggu yang lama dan kurangnya informasi yang jelas kepada pasien. Faktor-faktor ini perlu diperhatikan oleh manajemen rumah sakit untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan. Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan rekomendasi untuk memperbaiki area yang bermasalah dan mendorong peningkatan layanan berbasis bukti untuk mencapai standar pelayanan kesehatan yang lebih baik.

Berdasarkan penelitian di atas berbagai faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien diantaranya:

- 1) Kompetensi tenaga medis seperti dokter, perawat, dan tenaga kesehatan lainnya menjadi aspek krusial. Pasien mengharapkan penanganan yang profesional, pengobatan yang tepat, serta perhatian penuh dari tenaga medis. Beberapa studi menyoroti bahwa komunikasi yang jelas dan empatik antara dokter dan pasien sangat berpengaruh dalam meningkatkan rasa puas pasien terhadap pelayanan yang diterima.
- 2) Perilaku caring perawat, seperti yang dijelaskan oleh Mailani & Fitri (2017), menunjukkan bahwa semakin baik perawat memperlakukan pasien dengan perhatian dan kepedulian, semakin tinggi pula kepuasan pasien. Perawat tidak hanya berperan dalam memberikan perawatan fisik, tetapi juga dukungan emosional yang sangat penting bagi kenyamanan pasien selama masa perawatan.

- 3) Fasilitas rumah sakit, termasuk kebersihan, kenyamanan ruang rawat, dan ketersediaan fasilitas umum, menjadi penentu penting lainnya. Penelitian Kosnan (2020) menjelaskan bahwa elemen-elemen seperti tangible (kebersihan, kenyamanan ruangan), reliability (keandalan fasilitas), dan responsiveness (respons cepat dari staf rumah sakit) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat inap.
- 4) Salah satu keluhan utama yang ditemukan adalah waktu tunggu yang lama, baik untuk mendapatkan perawatan maupun untuk dijadwalkan kembali. Penelitian Ekaterina et al. (2017) menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lama sering kali menjadi penyebab utama ketidakpuasan pasien. Keterlambatan pelayanan, meskipun perawatan medisnya baik, dapat mengurangi persepsi positif terhadap layanan rumah sakit secara keseluruhan.
- 5) Faktor lain yang sangat berpengaruh adalah komunikasi yang jelas dan keterbukaan informasi. Penelitian menunjukkan bahwa pasien lebih puas ketika mereka mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai kondisi medis mereka, prosedur perawatan, dan opsi pengobatan. Sebaliknya, kurangnya papan pengumuman dan informasi di pintu masuk rumah sakit juga menjadi sumber ketidakpuasan, seperti yang ditemukan dalam penelitian Ekaterina et al. (2017).

### **Rekomendasi**

Beberapa rekomendasi yang dapat diusulkan untuk meningkatkan kepuasan pasien di rumah sakit:

- a) Rumah sakit perlu mengembangkan program pelatihan berkelanjutan bagi dokter, perawat, dan tenaga kesehatan untuk meningkatkan keterampilan komunikasi empatik dan memberikan perhatian yang lebih personal kepada pasien. Profesionalisme dalam penanganan medis harus selalu diprioritaskan.
- b) Penting bagi rumah sakit untuk memastikan komunikasi yang jelas dan informatif antara tenaga medis dan pasien, terutama terkait diagnosis, prosedur, dan pilihan pengobatan. Pasien akan lebih puas jika mereka merasa didengarkan dan mendapatkan informasi yang lengkap mengenai kondisi kesehatan mereka.
- c) Memastikan kebersihan ruang rawat dan keandalan fasilitas adalah langkah yang esensial. Investasi dalam perbaikan dan pemeliharaan fasilitas serta penyediaan lingkungan yang nyaman akan meningkatkan kenyamanan pasien dan menambah persepsi positif terhadap pelayanan rumah sakit.
- d) Manajemen rumah sakit perlu mengevaluasi alur kerja dan sistem antrian untuk mengurangi waktu tunggu pasien, baik dalam mendapatkan perawatan maupun saat dijadwalkan ulang. Pengelolaan waktu yang efisien dapat mengurangi ketidakpuasan, terutama bagi pasien rawat inap. Rumah sakit harus memastikan bahwa staf dapat merespon kebutuhan dan permintaan pasien dengan cepat, terutama untuk pasien rawat inap. Kecepatan dalam merespon permintaan akan memperbaiki persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan.
- e) Rumah sakit disarankan untuk menempatkan lebih banyak informasi yang mudah diakses di area strategis seperti papan pengumuman atau layar digital. Informasi tersebut dapat mencakup detail terkait jadwal dokter, prosedur perawatan, serta opsi-opsi pengobatan yang tersedia.

Implementasi dari rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien secara keseluruhan, memperbaiki citra rumah sakit, dan menciptakan kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pelayanan kesehatan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian di atas, kesimpulan penelitian ini diantaranya profesionalisme, pengobatan yang tepat, dan perhatian penuh dari dokter, perawat, serta tenaga kesehatan

sangat krusial. Komunikasi yang jelas dan empatik antara tenaga medis dan pasien berperan penting dalam meningkatkan kepuasan. Perawat yang menunjukkan perhatian dan kepedulian tinggi terhadap pasien, baik secara fisik maupun emosional, meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien selama perawatan. Kebersihan, kenyamanan ruang rawat, keandalan fasilitas, dan respons cepat staf berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, terutama pada pasien rawat inap. Lama waktu tunggu, baik untuk mendapatkan perawatan maupun untuk dijadwalkan ulang, sering menjadi sumber ketidakpuasan. Keterlambatan pelayanan meskipun medisnya baik, tetap mengurangi persepsi positif terhadap rumah sakit. Pasien lebih puas ketika mendapatkan penjelasan yang memadai mengenai kondisi medis, prosedur, dan opsi pengobatan. Kurangnya informasi di tempat-tempat strategis seperti papan pengumuman juga menjadi sumber ketidakpuasan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, Y., & Efi, A. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Berobat di Puskesmas Pembantu Desa Pasir Utama. 9(2)
- Mita., Fajar, K., & Fitri, K. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan di Laboratorium Rumah Sakit Umum Bahteramas Provinsi Sulawesi Tenggara Tahun 2023. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student (JIS)*. 1(1). 181-193
- Kusuma, F. A., Said, S. A., & Elly, I. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Jurnal on Education*. 5(1). 1431-1441
- Kusuma, F. A., Said, S. A., & Elly, I. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap kualitas Pelayanan dengan Metode Servqual, Customer satisfaction Index dan Importance Performance Analysis pada Percetakan Dwi Jaya Mulia Gresik. *Jurnal on Education*. 5(1). 1431-1441
- Ahmad, GG, Budiman, B, Setiawati, S, & ... (2022). Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pasien Dalam Memanfaatkan Kembali Jasa Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Di Masa Pandemi Covid 19: Literature Review. *Jurnal Ilmu ...*, jurnal2.umku.ac.id, <https://jurnal2.umku.ac.id/index.php/jikk/article/view/866>
- Idrasari, Meithiana. 2019. Pemasaran Kepuasan Palanggan. Surabaya : Unitomo Press.
- Astari, DW, Noviantani, A, & ... (2021). Kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di era pandemi Covid-19 di Rumah Sakit Mata Cicendo. *The Journal of Hospital ...*, academia.edu, <https://www.academia.edu/download/82557419/41.pdf>
- Mailani, F, & Fitri, N (2017). Hubungan perilaku caring perawat dengan tingkat kepuasan pasien bpjs di ruang rawat inap rsud dr. Rasidin padang. *Jurnal Endurance*, publikasi.lldikti10.id, <http://publikasi.lldikti10.id/index.php/endurance/article/view/1145>
- Sari, DP, & Saraswati, E (2018). Dampak Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rumah Sakit (Analisis Pengukuran Kinerja NonKeuangan). *Akuntansi dan Teknologi Informasi*, journal.ubaya.ac.id, <https://journal.ubaya.ac.id/index.php/jati/article/view/2270>
- Kosnan, W (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit umum daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*
- Datuan, N, Darmawansyah, D, & ... (2018). Pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta Bpjs di Rumah Sakit Umum Daerah Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan ...*, journal.unhas.ac.id, <http://journal.unhas.ac.id/index.php/jkmmunhas/article/view/8820>
- Carini, E, Gabutti, I, Frisicale, EM, Pilla, A Di, & ... (2020). Assessing hospital performance indicators. What dimensions? Evidence from an umbrella review. *BMC health services ...*, Springer, <https://doi.org/10.1186/s12913-020-05879-y>
- Rahimi, H, Kavosi, Z, Shojaei, P, & ... (2017). Key performance indicators in hospital based on balanced scorecard model. *Health Management & ...*, jhmi.sums.ac.ir, [http://jhmi.sums.ac.ir/article\\_42683.html](http://jhmi.sums.ac.ir/article_42683.html)
- Guler, PH (2017). Patient experience: a critical indicator of healthcare performance. *Frontiers of*

health services management, journals.lww.com,  
[https://journals.lww.com/frontiersonline/fulltext/2017/01000/Patient\\_Experience\\_\\_A\\_Critical\\_Indicator\\_of.3.aspx](https://journals.lww.com/frontiersonline/fulltext/2017/01000/Patient_Experience__A_Critical_Indicator_of.3.aspx)