



PENINGKATAN KEPUASAN PASIEN MELALUI KUALITAS PELAYANAN DAN LOYALITAS PASIEN DI RUMAH SAKIT: SYSTEMATIC LITERATURE REVIEW

Verolla Ayu Pradita^{1*}, Vip Paramarta², Kosasih³, Farida Yuliaty⁴

^{1,2,3,4} Pascasarjana, Magister Manajemen, Manajemen Rumah Sakit, Universitas Sangga Buana YPKP Bandung
verollaayu99@mail.ugm.ac.id

Abstrak

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut. Tujuan dari *systematic literature review* ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien. Penelusuran pustaka dilakukan melalui beberapa basis data elektronik, termasuk Google Scholar dan Pubmed untuk menjangkau artikel yang diterbitkan dari tahun 2020 hingga Juni 2025. Proses seleksi artikel dilakukan dalam beberapa tahap identifikasi dan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, diikuti dengan penilaian kelayakan artikel teks lengkap berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Semua tahap seleksi didokumentasikan menggunakan diagram alir PRISMA. Hasil penelitian ini didapatkan bahwa peningkatan kualitas layanan medis dan non-medis, optimalisasi proses administrasi, komunikasi yang efektif dan empatik, personalisasi pengalaman pasien, serta penggunaan teknologi untuk mempermudah akses. Membangun hubungan yang kuat dan penuh kepercayaan melalui keterlibatan pasien, pendengaran aktif terhadap keluhan, dan penawaran program penghargaan juga sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas. Dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas layanan kesehatan sangat penting karena dapat mendorong kepuasan pasien, yang kemudian membentuk loyalitas pasien. Pasien yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan penyedia layanan, sehingga meningkatkan reputasi dan stabilitas finansial rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien

Abstract

Patient satisfaction is an important indicator in measuring the quality of healthcare services. Patients who are satisfied with the services they receive tend to have a positive view of healthcare facilities and are more likely to return to them for further care. The purpose of this systematic literature review is to determine the quality of healthcare services, patient satisfaction, and patient loyalty. A literature search was conducted through several electronic databases, including Google Scholar and PubMed, to capture articles published from 2020 to June 2025. The article selection process involved several stages of identification and screening based on title and abstract, followed by an assessment of the eligibility of full-text articles based on inclusion and exclusion criteria. All selection stages were documented using a PRISMA flowchart. The results of this study revealed that improving the quality of medical and non-medical services, optimizing administrative processes, effective and empathetic communication, personalizing the patient experience, and utilizing technology to facilitate access are key factors. Building strong and trusting relationships through patient engagement, actively listening to complaints, and offering reward programs are also crucial for fostering loyalty. It can be concluded that improving the quality of healthcare services is crucial because it can drive patient satisfaction, which in turn builds patient loyalty. Satisfied patients are more likely to return and recommend the provider, thereby enhancing the hospital's reputation and financial stability.

Keywords: Patient Satisfaction, Service Quality, Patient Loyalty

©Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2024

* Corresponding author :

Address : Bandung, Indonesia

Email : verollaayu99@mail.ugm.ac.id

PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal yang krusial dalam dunia medis modern (Anfal, 2020). Seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya persaingan di sektor pelayanan kesehatan, rumah sakit, klinik, dan fasilitas kesehatan lainnya semakin menyadari pentingnya memberikan pelayanan terbaik kepada pasien mereka (Andi, 2022). Pelayanan yang berkualitas tidak hanya mencakup aspek teknis medis, tetapi juga kenyamanan, perhatian, dan interaksi antara tenaga medis dengan pasien.

Kepuasan pasien adalah indikator penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Pasien yang puas dengan pelayanan yang mereka terima cenderung memiliki pandangan positif terhadap fasilitas kesehatan dan cenderung untuk kembali ke tempat tersebut untuk mendapatkan perawatan lebih lanjut (Aulia, 2020). Pasien yang puas juga lebih cenderung untuk merekomendasikan fasilitas kesehatan tersebut kepada teman, keluarga, atau kenalan mereka (Dewi, 2021). Loyalitas pasien merupakan hasil langsung dari tingkat kepuasan pasien. Pasien yang loyal adalah mereka yang secara konsisten memilih dan menggunakan layanan kesehatan dari satu tempat atau penyedia layanan kesehatan tertentu (Afrioza, 2021). Loyalitas pasien menjadi tujuan strategis bagi fasilitas kesehatan karena memiliki dampak positif pada keberlanjutan operasional, reputasi, dan stabilitas keuangan. Masih fasilitas kesehatan yang menyadari bahwa tingkat kepuasan dan loyalitas pasien tidak selalu berjalan seiring.

Beberapa pasien mungkin merasa puas dengan pelayanan yang diberikan tetapi tidak menjadi pelanggan tetap, sementara yang lain mungkin loyal tetapi tidak sepenuhnya puas dengan pelayanan yang diberikan (Dewi, 2021). Loyalitas pasien sangat penting karena menciptakan pertumbuhan dan reputasi penyedia layanan kesehatan melalui rekomendasi dari mulut ke mulut, meningkatkan stabilitas finansial, dan mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru. Pasien yang loyal juga cenderung memberikan umpan balik konstruktif, mempermudah inovasi, dan menjadi pertahanan terhadap persaingan (Antoni, 2021).

Manfaat utama loyalitas pasien yaitu pasien dapat merekomendasikan layanan kesehatan kepada keluarga dan teman, yang membangun reputasi positif dan menarik pasien baru secara organik. Dengan pasien yang terus kembali, pendapatan penyedia layanan kesehatan menjadi lebih stabil dan tidak bergantung pada perolehan pasien baru setiap saat. Loyalitas pasien mengurangi biaya pemasaran dan akuisisi karena lebih mudah mempertahankan pasien yang sudah ada daripada mencari pasien baru (Anisah, 2022). Pasien yang percaya dan berkomitmen akan memberikan masukan berharga untuk perbaikan layanan dan produk. Pasien yang loyal menjadi

benteng pertahanan terhadap pesaing, karena mereka cenderung tetap menggunakan layanan yang sama meskipun ada tawaran dari penyedia lain. Sehingga dapat memunculkan pengalaman positif yang berkelanjutan dari pasien yang loyal menjadi indikator bahwa layanan yang diberikan berkualitas (Anwary, 2020).

Faktor yang mempengaruhi loyalitas pasien yang terpenting yaitu dari kualitas pelayanan meliputi Keandalan, ketanggapan, jaminan keamanan, empati, dan fasilitas fisik yang baik sangat mempengaruhi loyalitas pasien (Afrioza, 2021). Kepuasan pasien meliputi pengalaman yang memuaskan merupakan dasar dari loyalitas, membuat pasien ingin kembali dan merekomendasikan layanan tersebut. Selain itu juga kepercayaan pasien terhadap penyedia layanan kesehatan adalah faktor paling dominan dalam membangun loyalitas jangka panjang (Anisah, 2022). Pengalaman pasien juga dapat memberikan Interaksi positif dan pengalaman yang baik secara keseluruhan selama proses perawatan sangat menentukan loyalitas. Tujuan dari *systematic literature review* ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan kesehatan, kepuasan pasien dan loyalitas pasien.

METODE

Penelitian ini merupakan telaah sistematis yang mengacu pada pedoman *Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses (PRISMA)*. Tujuan penelitian ini adalah mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mensintesis secara sistematis temuan-temuan ilmiah terkait kualitas pelayanan rumah sakit, kepuasan pasien, dan loyalitas pasien. Penelusuran pustaka dilakukan melalui beberapa basis data elektronik, antara lain *Google Scholar* dan *pubmed* untuk menjangkau artikel-artikel yang terbit tahun 2020 hingga April 2025. Proses seleksi artikel dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu: identifikasi dan penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, dilanjutkan dengan penilaian kelayakan artikel teks lengkap berdasarkan kriteria inklusi dan eksklusi. Semua tahap seleksi didokumentasikan menggunakan diagram alir PRISMA. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian yaitu “kualitas pelayanan”, “kepuasan pasien”, “loyalitas pasien”, “kualitas pelayanan kesehatan”, “*quality of health service*”, “*quality of service*”, “*patient loyalty*”, “rumah sakit”, “*hospital*”. Kriteria inklusi dalam penelitian ini meliputi: 1) artikel hasil penelitian empiris, 2) penelitian yang membahas tentang kepuasan kerja dan motivasi kerja dalam peningkatan kinerja pegawai di rumah sakit, 3) artikel berbahasa Indonesia atau Inggris, 4) terbit pada jurnal *peer-review* dan relevan dengan fokus penelitian. Kriteria eksklusi meliputi artikel yang bukan konteks layanan rumah sakit. Artikel yang lolos seleksi kemudian dianalisis secara deskriptif dan disintesis secara naratif.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Proses pemilihan artikel dalam penelitian ini mengikuti alur sistematis yang digambarkan dalam diagram PRISMA berikut. Diagram ini menunjukkan tahapan identifikasi, penyaringan, penilaian kelayakan, dan pemilihan akhir artikel yang disertakan dalam tinjauan sistematis. Dari total 1.980 artikel yang diidentifikasi, 10 artikel ditemukan memenuhi kriteria dan disertakan dalam analisis akhir.

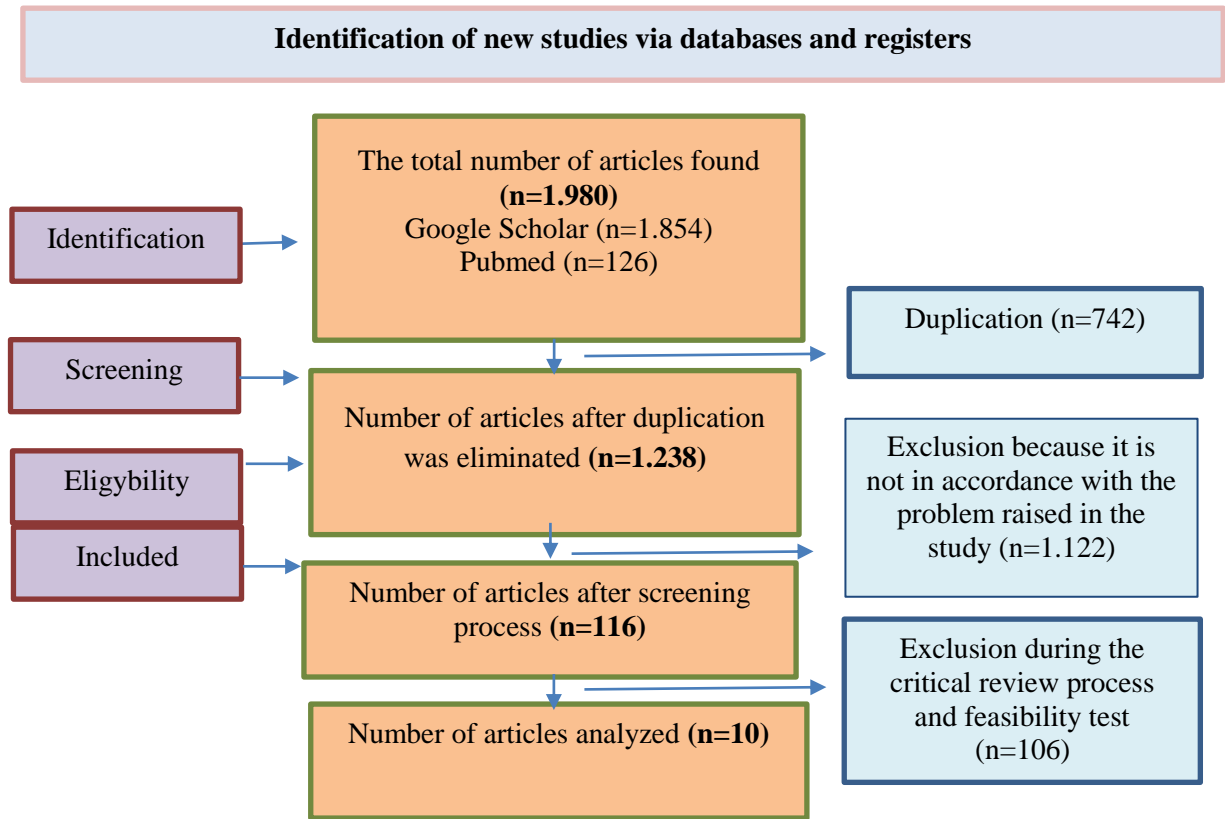


Figure 1. PRISMA (Search and Screening Strategy) of literature review

Table 1. Hasil Artikel

No	Nama Peneliti, Tahun, Judul Penelitian, Nama Jurnal	Tujuan & Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Susilawati. (2021). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lingkungan Kerja, Beban Kerja Dan Insentif Terhadap Loyalitas Pegawai Pada Rumah Sakit Umum Rantauprapat. <i>Jurnal Manajemen Akuntansi (JUMSI). Vol.1 No.2</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui analisis pengaruh kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan lingkungan kerja terhadap loyalitas karyawan di Rumah Sakit Umum Rantauprapat. Pada pengujian secara individual/parsial. Desain penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif dengan path analisis.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, lingkungan kerja, beban kerja dan lingkungan kerja secara simultan atau bersama-sama mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pegawai di Rumah Sakit Umum Rantauprapat.
2	Fahri Trisnaryan Pratama, Acep Rohendi, Dasrun Hidayat. (2024). Pengaruh Pelayanan dan Kepuasan dengan Dampaknya pada Loyalitas Pasien di Klinik Bakti Praja Medika Karawang. Da'watuna: <i>Journal of Communication and Islamic Broadcasting. Vol.4 No.3</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan menganalisis: (1) Kualitas Pelayanan; (2) Kepuasan Pasien; dan (3) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien terhadap Loyalitas Pasien di Klinik Bakti Praja Medika Karawang, baik secara simultan maupun parsial. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Terapan yaitu penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Unit analisis dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terkait dengan	Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwa kualitas pelayanan Klinik Bakti Praja Medika Karawang berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pasien. Untuk kepuasan pasien, Klinik Bakti Praja Medika Karawang berpengaruh positif dan lebih dominan mempengaruhi loyalitas pasien. Loyalitas pasien Klinik Bakti Praja Medika Karawang secara umum dapat dikatakan baik. Sedangkan secara simultan kedua variabel tersebut sama-sama berpengaruh, dan

		pasien rawat inap Klinik Bakti Praja Medika Karawang dengan jumlah sampel 120 orang.	secara parsial hanya kepuasan pasien yang lebih dominan berpengaruh.
3	Agus Dwi Sugiharto, Syamsu Hidayat, Rosyidah Rosyidah. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas: Analisis Di Sebuah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). <i>An-Nadaa: Jurnal Kesehatan Masyarakat (e-Journal) Vol.5 No.1</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien di Dokter Praktek Perorangan (DPP) sebagai salah satu Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) pada Program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN). Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah <i>Structural Equation Modeling-Partial Least Square</i> (SEMPLS).	Hasil analisis <i>Partial Least Square</i> (PLS) menunjukkan Kepuasan Pasien tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 2). Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) 3). Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien pengguna Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) Jaminan Kesehatan Nasional (JKN).
4	Kornelis Aribowo, Eka Purwanda, Afriyeni Sri Rahmi. (2024). Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit. <i>Jurnal Akuntansi, Manajemen dan Ilmu Ekonomi (Jasmien). Vol.5 No.1</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengkaji hubungan antara mutu pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pasien di rumah sakit. Desain penelitian ini yaitu penelitian penelitian kuantitatif	Hasil penelitian didapatkan bahwa kualitas pelayanan yang baik di rumah sakit memiliki tanggungannya yang berguna demi meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien. Kepuasan pasien dipengaruhi oleh pengalaman mereka selama menerima pelayanan, yang mencakup interaksi dengan tenaga medis, fasilitas, salah satunya perawat demi diterima. Pasien yang puas cenderung tetap loyal dan merekomendasikan rumah sakit.
5	Diana Pratiwi, Eka Purwanda, Farida Yuliaty. (2024). Keterkaitan Kulitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit Kesehatan. <i>EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi. Vol.4 No.3</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui ketertarikan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien dan loyalitas pada layanan Kesehatan rumah sakit. Desain penelitian ini yaitu penelitian kualitatif.	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan sangat besar dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, semakin tinggi tingkat loyalitas pasien terhadap rumah sakit tersebut. Kemudian, kepuasan pasien memiliki pengaruh yang signifikan dan sangat besar dalam mempengaruhi loyalitas pasien. Tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rumah sakit menjadi faktor penting dalam membentuk loyalitas pasien.
6	Asri Rosnita Dewi, Chriswardani Suryawati, Septo Pawelas Arso. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit terhadap Kepuasan Pasien di Indonesia: Literature Review. <i>Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI). Vol.6 No.10</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Indonesia. Desain penelitian ini yaitu penelitian <i>literature review</i> dengan menggunakan metode PRISMA. Database yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dari google scholar, portal garuda, ProQuest, dan Elsevier. Serta publikasi pada 10 tahun terakhir (2013-2023)	Hasil: Artikel ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien dan citra rumah sakit juga dapat mempengaruhi kepuasan pasien
7	Sunaryo Oentara, Innocentius Bernarto. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif terhadap

	Loyalitas Pasien dengan Kepuasan Pasien sebagai Mediasi di WellClinic Gading Serpong. <i>Indonesian Marketing Journal</i> . Vol.2 No.1	positif kualitas layanan dan kepuasan pasien, pengaruh positif kepuasan pasien dan loyalitas pasien, kualitas layanan dan loyalitas pasien, dan kualitas layanan dan loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi. Desain penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Data diolah menggunakan <i>Partial Least Square-Structural Equation Modelling</i> (PLS-SEM). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 200 sampel. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria minimal dua kali kunjungan.	kepuasan pasien, kepuasan pasien berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pasien, dan kualitas layanan terhadap loyalitas pasien dengan kepuasan pasien sebagai mediasi.
8	Agustyarum Pradiska Budi, Resia Perwirani. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Terhadap Loyalitas Pasien Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Asy Syifa Sambi. <i>Journal Health Information Management Indonesian (JHIMI)</i> . Vol.3 No.1	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien. Desain penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah pasien rawat jalan . Sampel penelitian ini mengambil sampel sebanyak 100 responden. Analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan uji linear berganda.	Hasil : Variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pasien berpengaruh terhadap kepuasan pasien dengan nilai signifikan untuk uji t $0,000 < 0,05$. Selanjutnya untuk kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien tidak ada pengaruh antara variabel kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan nilai signifikan uji t sebesar $0,429 > 0,05$. Pengujian secara simultan ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien dengan tingkat signifikansi 0,000 dengan nilai R square sebesar 0,383 atau 38,3% yang artinya ada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pasien terhadap loyalitas pasien sebesar 38,3% sedangkan sisanya 61,7% variabel – variabel lain yang tidak diteliti.
9	Bugie Zurisdianto Pamungkas, Taufik Zulfikar, Widjajanti Utoyo, Rukhiyat Syahidin, Vip Paramarta. (2024). Analisis Faktor-Faktor Turnover Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Perawat Berimplikasi Pada Loyalitas Perawat (Studi Pada Rumah Sakit Umum Mitra Anugrah Lestari Kota Cimahi). <i>Innovative: Journal Of Social Science Research</i> . Vol.4 No.6	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat turnover perawat dan menggali Pengaruh nya dengan kepuasan dan loyalitas perawat. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif verifikatif.	Hasil penelitian yang diperoleh yaitu dimensi lingkungan serta pengembangan berada pada kategori tidak baik sedangkan dimensi kompensasi berada pada katagori sangat tidak baik. Dimensi kompensasi dan pengembangan memiliki pengaruh namun tidak signifikan terhadap kepuasan, sedangkan dimensi lingkungan tidak terdapat pengaruh terhadap kepuasan, sedangkan pengaruh terhadap loyalitas perawat dimensi lingkungan dan pengembangan memiliki pengaruh positif dan signifikan
10	Gilang Nispu Saputra, Vip Paramarta, Eka Purwanda. (2024). Analisis Pengaruh Kepemimpinan, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Rumah Sakit: Studi Literatur. <i>Innovative: Journal Of Social Science Research</i> . Vol.4 No.5	Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja rumah sakit berdasarkan kajian literatur yang komprehensif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hubungan antara kepemimpinan, kualitas pelayanan, dan kepuasan kerja terhadap kinerja rumah sakit juga menunjukkan bahwa ketiga faktor ini berinteraksi dalam menciptakan budaya kerja yang produktif dan memuaskan bagi semua pihak yang terlibat. Kepemimpinan yang efektif mampu membentuk

lingkungan kerja yang mendukung dan memotivasi staf, yang pada gilirannya berkontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien. Manajer yang mampu mengelola stres kerja dan mengedepankan komunikasi yang baik cenderung menciptakan suasana kerja yang harmonis dan meningkatkan kepuasan kerja.

Pembahasan

Untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien, dapat menerapkan strategi fokus pada peningkatan kualitas layanan medis dan non-medis, optimalisasi proses administrasi, komunikasi yang efektif dan empatik, personalisasi pengalaman pasien, serta penggunaan teknologi untuk mempermudah akses. Membangun hubungan yang kuat dan penuh kepercayaan melalui keterlibatan pasien, pendengaran aktif terhadap keluhan, dan penawaran program penghargaan juga sangat penting untuk menumbuhkan loyalitas.

1. Peningkatan Kualitas Layanan

Kualitas Medis dan Non-Medis dengan memastikan standar layanan medis yang tinggi dan perhatikan detail layanan non-medis seperti kenyamanan ruang tunggu dan kebersihan fasilitas (Sholeh, 2021). Peningkatan kualitas pelayanan medis dan modis dapat dilakukan melalui penyederhanaan dan efisiensi proses (seperti digitalisasi dan sistem antrean), penguatan kerja sama tim dan komunikasi antar divisi, fokus pada perawatan yang berpusat pada pasien (seperti edukasi dan keterlibatan dalam keputusan), serta penerapan teknologi dan data untuk analisis dan perbaikan berkelanjutan (Sari, 2021).

Fokus pada proses dan efisiensi dengan Menerapkan Rekam Medis Elektronik (RME) dan sistem tanpa kertas (*paperless*) dapat meningkatkan efisiensi operasional dan akurasi data. Mengoptimalkan proses dan mengurangi waktu tunggu dengan sistem antrean yang lebih baik, seperti mesin antrean atau janji temu online, sangat membantu. Melakukan analisis dan perbaikan pada alur kerja pelayanan secara keseluruhan untuk memastikan proses lebih cepat dan efisien. Kurangi waktu tunggu pasien dan tangani keluhan dengan cepat dan efisien. Berikan informasi yang mudah dipahami dan tunjukkan empati dalam setiap interaksi. Libatkan pasien secara aktif dalam pengambilan keputusan perawatan mereka, serta bangun hubungan saling percaya untuk komunikasi yang terbuka. Gunakan sistem umpan balik untuk mendapatkan wawasan

tentang pengalaman pasien dan lakukan perbaikan berkelanjutan. Tawarkan perawatan yang berfokus pada pasien secara keseluruhan, bukan hanya aspek medisnya. Buat program untuk menghargai pasien yang setia, yang dapat mendorong retensi dan membangun hubungan jangka panjang (Haryeni, 2019).

2. Komunikasi dan Keterlibatan Pasien

Komunikasi yang jelas dan empatik yaitu dengan memberikan informasi yang mudah dipahami dan tunjukkan empati dalam setiap interaksi. Selain itu juga dengan melibatkan pasien secara aktif dalam pengambilan keputusan perawatan mereka, serta bangun hubungan saling percaya untuk komunikasi yang terbuka (Hakim, 2018). Perlu juga menggunakan sistem umpan balik untuk mendapatkan wawasan tentang pengalaman pasien dan lakukan perbaikan berkelanjutan (Fadhila, 2018). Pentingnya komunikasi dan pelibatan pasien terletak pada peningkatan hasil kesehatan, keselamatan, dan kepuasan pasien, karena komunikasi yang efektif memungkinkan pengambilan keputusan bersama, membangun kepercayaan, meningkatkan kepatuhan pasien terhadap pengobatan, dan mengurangi kesalahan medis. Dengan melibatkan pasien secara aktif, mereka menjadi lebih terinformasi, berdaya, dan termotivasi dalam proses penyembuhan, sehingga mencapai perawatan yang lebih berpusat pada pasien (Dewi, 2016).

3. Pengalaman Pasien yang Depersonalisasi

Hal ini juga dapat dilakukan dengan menawarkan perawatan yang berfokus pada pasien secara keseluruhan, bukan hanya aspek medisnya. Selain itu juga membuat program untuk menghargai pasien yang setia, yang dapat mendorong retensi dan membangun hubungan jangka panjang (Sinyiza, 2022). Perlu juga dengan melibatkan tindakan peduli, hormat, dan penghargaan untuk memenuhi kebutuhan pasien dan menciptakan hubungan terapeutik (Amahoru, 2021). Perilaku ini dapat ditunjukkan dengan mendengarkan keluhan secara sungguh-sungguh, memberikan dukungan emosional dan informasi yang jelas, serta bersikap sabar dan empati untuk

meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pasien (Akunne, 2019).

4. Efisiensi dan Aksesibilitas

Rumah sakit juga perlu dengan melakukan efisiensi dan aksesibilitas melalui mensederhanakan proses administrasi, seperti pendaftaran dan pembayaran, agar lebih efisien dan nyaman bagi pasien. Penggunaan teknologi digital untuk mempermudah akses pasien ke layanan, informasi, dan komunikasi dengan penyedia layanan kesehatan. Efisiensi dan aksesibilitas di rumah sakit penting untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan pasien, mengelola sumber daya secara optimal, serta mengurangi biaya jangka panjang (Bambela, 2021). Efisiensi memastikan proses yang lancar dan penggunaan sumber daya yang tepat, sementara aksesibilitas menjamin pelayanan kesehatan dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, termasuk yang memiliki keterbatasan finansial atau geografis (Amoharu, 2021).

5. Edukasi dan Dukungan

Edukasi dan dukungan juga dapat dilakukan dengan penyediaan Informasi kesehatan. Selalu menawarkan konten edukatif dan informasi kesehatan yang relevan melalui perpustakaan digital untuk memberdayakan pasien dan meningkatkan kepercayaan. Perlu juga mengembangkan dukungan sosial dan komunitas di sekitar penyedia layanan kesehatan untuk memperkuat ikatan pasien dan meningkatkan pengalaman mereka (Afrashtehfar, 2020). Edukasi dan dukungan penting untuk kepuasan pasien karena memberdayakan pasien untuk lebih memahami dan mengelola kondisi kesehatan mereka, sehingga meningkatkan kepatuhan terhadap perawatan, partisipasi aktif, dan hasil kesehatan yang lebih baik. Dukungan juga penting karena menciptakan pengalaman pasien yang positif, menumbuhkan rasa percaya dan nyaman, serta membantu pasien menavigasi sistem layanan kesehatan dengan lebih baik (Abekah, 2020).

SIMPULAN

Peningkatan kualitas layanan kesehatan sangat penting karena dapat mendorong kepuasan pasien, yang kemudian membentuk loyalitas pasien. Pasien yang puas cenderung kembali dan merekomendasikan penyedia layanan, sehingga meningkatkan reputasi dan stabilitas finansial rumah sakit. Kualitas pelayanan mencakup keandalan, responsivitas, empati, jaminan, dan aspek fisik, yang jika terpenuhi akan membuat pasien merasa dihargai dan terlayani dengan baik, serta meningkatkan kepercayaan terhadap fasilitas kesehatan

DAFTAR PUSTAKA

- Abekah-Nkrumah, Gordon, Yaa Antwi, Maame, Braimah, Stephen Mahama, & Ofori, Charles Gyamfi. (2020). Manajemen hubungan pelanggan dan kepuasan serta loyalitas pasien di rumah sakit terpilih di Ghana. *Jurnal Internasional Pemasaran Farmasi dan Kesehatan*, 15(2), 251-268. <https://doi.org/10.1108/IJPHM-09-2019-0064>
- Afrashtehfar, Kelvin I., Assery, Mansour K. A., & Bryant, S. Ross. (2020). Kepuasan Pasien dalam Kedokteran dan Kedokteran Gigi. *Jurnal Kedokteran Gigi Internasional*, 2020. <https://doi.org/10.1155/2020/662184>
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169–180.
- Akunne, Maureen O., Okonta, Mathew J., Ukwe, Chinwe V., Heise, Thomas L., & Ekwunife, Obinna I. (2019). Kepuasan Pasien Nigeria terhadap Layanan Kesehatan: Protokol Tinjauan Sistematis. *Tinjauan Sistematis* 4-9, 8(1), <https://doi.org/10.1186/s13643-019-1160-z>
- Amahoru, Rifkawati, M, Azrida, & Hadriyanti Hamang, Sitti. (2021). Manajemen Asuhan Kebidanan Antenatal Care pada Ny. A dengan Hiperemesis Gravidarum Tingkat II. *Window of Midwifery Journal*, 2(2), 107-117. <https://doi.org/10.33096/wom.vi.391>
- Anfal, A. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Jurnal Kebidanan Unggul*, 3(2), hlm. 1-19. Tersedia di: <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Anisah, I., Nasution, Z., & Yuniati, Y. (2022). Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Kesehatan yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Binjai Kota. *Journal Pf Healthcare Technology And Medicine*, 8(2), 1252–1262.
- Andi, P. et al. (2022) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di RSUD dr. Soediran Mangun Sumarso Wonogiri', 7(2), pp. 104- 111. Available at: <https://doi.org/10.18860/jip.v7i2.17693>.
- Antoni, A., Napitupulu, M., & Permayasa, N. (2021). Hubungan mutu pelayanan kesehatan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di Puskesmas

- Mangasa Kota Makassar. *Jurnal Kesehatan Ilmiah Indonesia*, 6(2), 199–200.
- Anwary, A. Z. (2020). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di puskesmas Durian Gantang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. *Dinamika Kesehatan: Jurnal Kebidanan Dan Keperawatan*, 11(1), 397–409.
- Aulia Annisa, I. (2020) Karya Tulis Ilmiah Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Paru Dungus Madiun. Madiun: *Stikes Bhakti Husada Mulia Madiun*.
- Aulia, G. dkk. (2022) 'Determinan Karakteristik Pasien Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Kefarmasian di Instalasi Farmasi RSUD Dr. Soetomo Rumah Sakit Umum Daerah Banten', pp. 70-75.
- Bambela, I. D. N., & Temesvari, N. A. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit: Literature review. *Journal of Hospital Management*, 4(2), 61-65. <https://ejurnal.esaunggul.ac.id/index.php/johm/article/view/4754>
- Dewi Jelita, S. (2021) Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Petugas Pendaftaran Pasien Di Puskesmas Tanah Merah Dengan Metode 5 Dimensi SERQUAL. Kabupaten Bangkalan: *Stikes Ngudia Husana Madura. Jurnal Kesehatan*
- Dewi, M. (2016). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pengguna BPJS pada rumah sakit rehabilitasi medik Kabupaten Aceh Timur. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 5(2), 535-544
- Fadhila, N. A., & Diansyah. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas dengan kepuasan pasien sebagai variabel intervening di klinik Syifa Medical Center. *Media Studi Ekonomi*, 21(1), 1-9
- Hakim, M. L., Cahyono, D., & Herlambang, T. (2019). Dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien di instalasi rawat jalan rumah sakit daerah Dr. Soebandi Jember. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(1), 1-13. <https://doi.org/10.32528/jsmbi.v9i1.2365>
- Haryeni, & Yendra, N. (2019). Kualitas layanan, kepuasan dan loyalitas pada pasien rumah sakit swasta di Kota Padang: Berpikir ke masa depan. *Menara Ilmu* 13(1), 87-96.
- Sari, Desty Gusti, Asdie, Rizka Humardewayanti, & Retnowulan, Heni. (2021). Perbandingan Nilai Red Cell Distribution Width terhadap Mortalitas pada Pasien Hospital- Acquired Pneumonia Lansia dan Dewasa. *Jurnal Penyakit Dalam Indonesia*, 8(2), 56. <https://doi.org/10.7454/jpdi.v8i2.389>
- Sholeh, Moh, & Chalidyanto, Djazuly. (2021). The Effect of Service Quality Loyalty Through Satisfaction in Outpatient of Hospital Malang. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit)*, 10(2), 148-157.
- Sinyiza, Frank Watson, Kaseka, Paul Uchizi, Chisale, Master Rodgers Okapi, Chibatata, Chikondi Sharon, Mbakaya, Balwani Chingatchifwe, Kamudumuli, Pocha Samuel, Wu, Tsung Shu Joseph, & Kayira, Alfred Bornwell. (2022). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit tersier di Malawi Utara: hasil dari studi cross-sectional triangulasi. *Penelitian Pelayanan Kesehatan BMC*, 22(1), 1-9.