



PENGARUH KOMPETENSI TENAGA MEDIS TERHADAP KEPUASAN PASIEN : LITERATURE REVIEW

Aliyya Rahma Sari¹, Eni Mahawati², Slamet Isworo³

^{1,2,3} Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan, Universitas Dian Nuswantoro, Semarang, Indonesia

rahmaliyya@gmail.com¹, eni.mahawati@dsn.dinus.ac.id², slamet.isworo@dsn.dinus.ac.id³

Abstrak

Kompetensi tenaga kesehatan yang holistik menjadi fondasi penting dalam mewujudkan pelayanan medis yang berkualitas dan berorientasi pada pasien. Kompetensi tenaga medis sangat penting untuk memastikan pelayanan kesehatan berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien. Literature review ini bertujuan untuk menganalisis secara komprehensif dimensi-dimensi kompetensi tenaga medis dan pengaruhnya terhadap mutu layanan kesehatan dan tingkat kepuasan pasien, dengan mempertimbangkan faktor pendukung seperti kepemimpinan klinis dan lingkungan kerja. Metode yang digunakan adalah kajian literatur dengan menganalisis sembilan penelitian terdahulu dalam rentang tahun 2019 - 2025. Hasil kajian menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis yang mencakup keterampilan klinis, komunikasi, dan empati terbukti meningkatkan mutu layanan dan kepuasan pasien. Kepemimpinan klinis serta lingkungan kerja yang mendukung memperkuat dampak positif tersebut. Kesimpulannya, peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kompetensi tenaga medis yang bersifat holistik, mencakup aspek teknis, interpersonal, dan kepemimpinan

Kata Kunci: Kompetensi Tenaga Medis, Kepemimpinan, Mutu Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien.

Abstract

Holistic healthcare worker competency is a crucial foundation for delivering quality, patient-centered medical services. Medical worker competency is crucial for ensuring quality healthcare and improving patient satisfaction. This literature review aims to comprehensively analyze the dimensions of medical worker competency and their impact on healthcare service quality and patient satisfaction, considering supporting factors such as clinical leadership and the work environment. The method used was a literature review, analyzing nine previous studies conducted between 2019 and 2025. The results of the study indicate that medical worker competency, encompassing clinical skills, communication, and empathy, has been shown to improve service quality and patient satisfaction. Clinical leadership and a supportive work environment reinforce this positive impact. In conclusion, improving healthcare service quality and patient satisfaction is strongly influenced by holistic medical worker competency, encompassing technical, interpersonal, and leadership aspects.

Keywords: Competence Of Medical Personnel, Leadership, Quality Of Health Services, Patient Satisfaction.

@Jurnal Ners Prodi Sarjana Keperawatan & Profesi Ners FIK UP 2026

* Corresponding author :

Address : Semarang, Indonesia

Email : rahmaliyya@gmail.com

PENDAHULUAN

Kompetensi tenaga medis sangat penting untuk memastikan pelayanan kesehatan berkualitas dan meningkatkan kepuasan pasien. Dengan kemajuan teknologi kesehatan, tenaga medis perlu menguasai keterampilan baru seperti telemedicine dan penggunaan rekam medis elektronik (WHO, 2016). Kompetensi yang baik juga membantu menjaga keselamatan pasien dan mengurangi kesalahan medis (Liu et al., 2016). Karena itu, fokus pada peningkatan kompetensi medis terus menjadi prioritas dalam penelitian dan standar akreditasi di bidang kesehatan (IOM, 2016).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, setiap tenaga medis dan tenaga kesehatan memiliki hak untuk mengembangkan kompetensi, pengetahuan, serta karir di bidang profesional masing-masing. Peningkatan kompetensi dapat dilakukan melalui pendidikan formal, pelatihan berkelanjutan, dan pengembangan profesional (Indonesia, 2023). Dengan kompetensi yang terus ditingkatkan, tenaga medis dapat memastikan mutu pelayanan kesehatan yang optimal, memenuhi standar yang ditetapkan, dan berkontribusi pada kepuasan pasien (Kemenkes RI, 2021).

Data dari Kementerian Kesehatan (Kemenkes) tahun 2024 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien berdasarkan kompetensi tenaga kesehatan di berbagai fasilitas kesehatan mencapai 64,72% (Kemenkes RI, 2024). Meskipun angka ini mencerminkan mayoritas masyarakat merasa puas dengan layanan yang diterima, masih terdapat ruang untuk perbaikan agar mendekati target ideal, yang biasanya berada di atas 80%. Peningkatan kepuasan ini diharapkan dapat dicapai melalui penguatan kompetensi tenaga kesehatan secara berkelanjutan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis dan kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien (Rensi, 2017).. Kompetensi yang tinggi memberikan kontribusi langsung pada peningkatan kepercayaan pasien terhadap layanan kesehatan yang diberikan. Selain itu, kompetensi sumber daya manusia yang baik, dikombinasikan dengan pelayanan berkualitas, tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien, tetapi juga mendorong pasien untuk berkunjung kembali (Honifa et al., 2021).

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan tinjauan literatur yang komprehensif mengenai pengaruh kompetensi tenaga medis terhadap mutu pelayanan kesehatan serta dampaknya terhadap

kepuasan pasien. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengeksplorasi peran faktor-faktor non-teknis, seperti kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan empati, dalam memperkuat hubungan antara tenaga kesehatan dan pasien, sehingga berdampak positif pada persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan yang mereka terima.

Novelty Penelitian

Penelitian ini menghadirkan pendekatan komprehensif dengan mengkaji seluruh dimensi kompetensi tenaga medis mulai dari teknis hingga empati dan profesionalisme dalam hubungannya dengan mutu layanan dan kepuasan pasien. Tidak seperti studi sebelumnya yang cenderung fokus pada satu aspek, kajian ini juga memasukkan faktor pendukung seperti kepemimpinan dan lingkungan kerja sebagai bagian dari analisis. Kebaruan lainnya terletak pada konteksnya yang relevan dengan implementasi Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan, yang menekankan pentingnya pengembangan kompetensi secara berkelanjutan.

State Of The Art

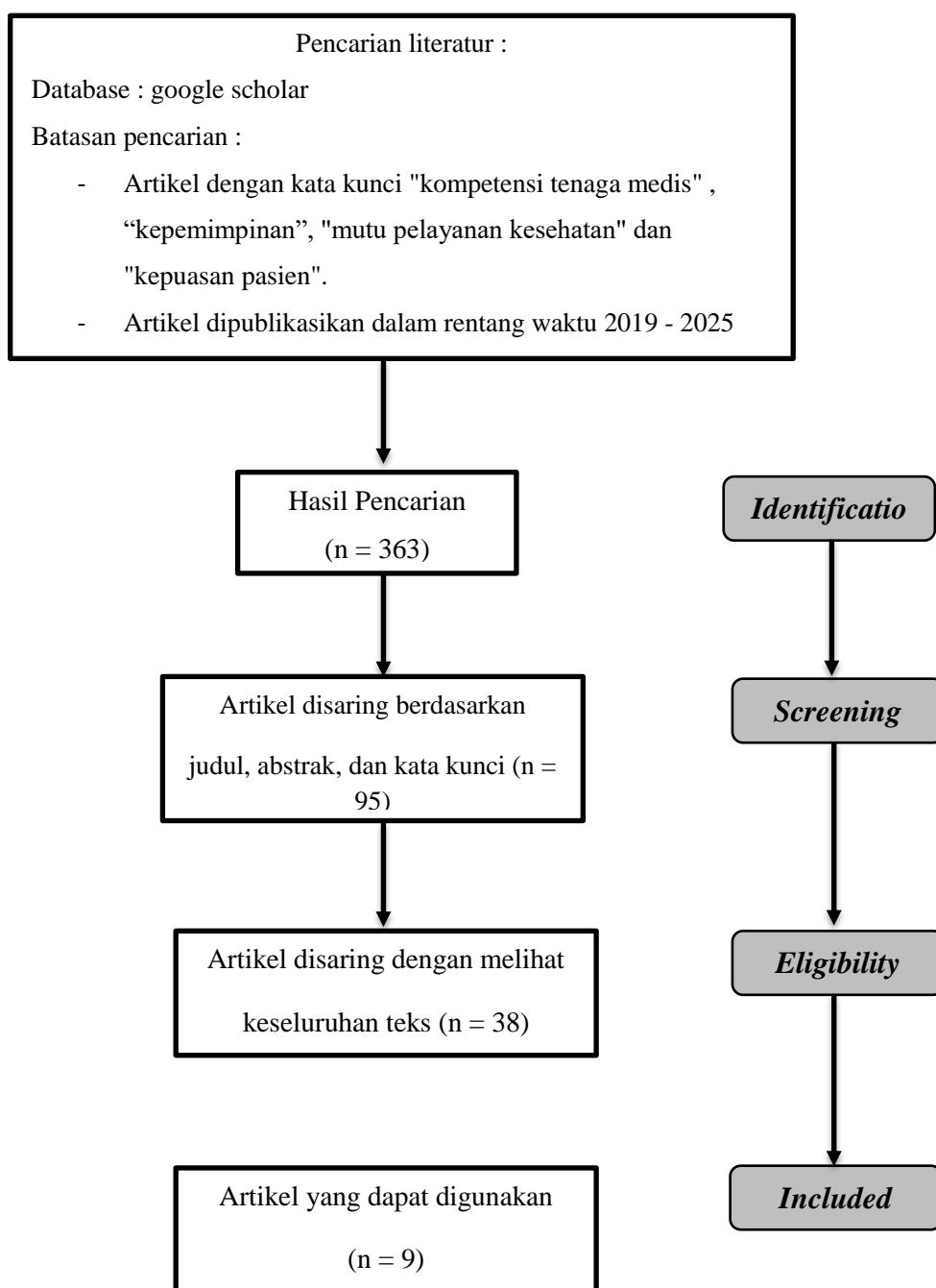
Dalam satu dekade terakhir, kajian mengenai kompetensi tenaga medis mengalami perluasan makna. Tidak hanya terbatas pada kemampuan teknis dan pengetahuan klinis, kompetensi kini juga mencakup aspek interpersonal seperti komunikasi, empati, dan profesionalisme. Moteki (2025) dalam telaah bibliometriknya menegaskan bahwa kerangka SERVQUAL tetap menjadi pendekatan dominan dalam menilai kualitas pelayanan kesehatan, khususnya dalam dimensi assurance dan empathy (Moteki, 2025). Selaras dengan itu, Rauf et al. (2025) menemukan bahwa lima dimensi SERVQUAL tetap relevan dan kontekstual, terutama di wilayah Asia Tenggara, termasuk Indonesia (Rauf et al., 2025). Penekanan terhadap kemampuan interpersonal juga tercermin dalam tren pendidikan kesehatan. Studi oleh Yang et al. (2025) menunjukkan bahwa empati menjadi elemen kunci yang diajarkan dalam pendidikan kedokteran dan keperawatan karena terbukti meningkatkan kepercayaan pasien serta memperkuat hubungan terapeutik. Oleh karena itu, terdapat pergeseran paradigma bahwa mutu pelayanan tidak hanya berasal dari keahlian medis, tetapi juga dari kualitas hubungan manusiawi yang dibangun dalam proses pelayanan kesehatan (Yang et al., 2025).

Berbagai studi telah mengangkat kontribusi kompetensi terhadap mutu layanan dan kepuasan

pasien, namun masih sedikit yang mengkaji keterkaitan antar dimensi kompetensi secara menyeluruh. Hal ini menjadi celah penelitian (research gap) yang mendasari pentingnya kajian literatur ini.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kajian literatur, dengan fokus pada pencarian sumber referensi berupa artikel ilmiah yang telah diterbitkan. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur mencakup "kompetensi tenaga medis", "kepemimpinan", "mutu pelayanan



Gambar 1. Analisis Pencarian Literatur

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Analisis Artikel yang Dikaji

No.	Peneliti , Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil
1.	Rensi,N. 2019	Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah.	Kuantitatif	Kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh yang signifikan dalam upaya meningkatkan kepuasan pasien.
2.	Darwin Nafis, et al., 2020	Pengaruh Kepemimpinan, Kompetensi Tenaga Kesehatan, Sarana Prasarana Terhadap Mutu Pelayanan Serta Dampaknya Pada Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Leuwisadeng.	Kuantitatif	Kepemimpinan, kompetensi tenaga kesehatan, dan sarana prasarana berpengaruh signifikan terhadap mutu pelayanan, yang selanjutnya mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap.
3.	Suhartina, et al., 2020	Pengaruh Kompetensi dan Kualitas Petugas Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Puskesmas Sei Agul Medan.	Kuantitatif	Kompetensi dan kualitas pelayanan petugas kesehatan, termasuk kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Empati memiliki pengaruh paling kuat, diikuti oleh kompetensi. Kompetensi memiliki dampak signifikan pada kepuasan pasien dan niat kunjungan kembali pasien.
4.	Honifa, et al .. 2021	Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasaan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor.	Kuantitatif	
5.	Fitriana et al., 2022	Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar.	Kuantitatif	Kompetensi, motivasi, dan kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh signifikan terhadap minat kembali pasien. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh terbesar, diikuti oleh kompetensi dan motivasi.
6.	Kang, J. Y., et al., 2023	Do Organizational Values and Leadership Impact Staff Engagement, Wellbeing, and Patient Satisfaction?	Kuantitatif	Kepemimpinan yang memberdayakan berkontribusi besar terhadap keterlibatan staf dan kepercayaan tim, tetapi tidak secara langsung meningkatkan kepuasan pasien.
7.	Awasthi, S., et al, 2024	Impact of Leadership Styles on Healthcare Team Performance and Patient Satisfaction	Kuantitatif	Transformasional leadership menunjukkan korelasi positif yang tinggi terhadap kinerja tim dan kepuasan pasien. Autokratis leadership berkorelasi negatif terhadap kinerja tim dan kepuasan pasien, karena menghambat komunikasi dan kreativitas.
8.	Putri, F. A., et al, 2024	Strategi Kepemimpinan Situasional dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kesehatan	Kualitatif	Kepemimpinan situasional efektif dalam meningkatkan produktivitas individu dan koordinasi tim tenaga kesehatan.
9.	Chen, X., et al, 2025	The impact of doctor-patient communication on patient	Kuantitatif	Komunikasi informasi medis dan keterampilan komunikasi adalah

	satisfaction in outpatient settings: implications for medical training and practice	faktor paling kuat terhadap kepuasan pasien.
--	---	---

Tabel 2. Karakteristik Sampel Penelitian

No	Peneliti (Tahun)	Lokasi Penelitian	Jumlah Sampel	Karakteristik Sampel
1	Rensi,N. 2019	Puskesmas Poncowati, Lampung Tengah	90 responden, teknik pengambilan sampel <i>Sampling Kuota</i> .	Pasien yang sedang berkunjung dan menerima pelayanan di Puskesmas saat penelitian.
2	Honifa, et al ., 2021	Klinik Andilia, Kabupaten Bogor	225 responden, teknik pengambilan sampel <i>Probability Sampling</i> .	Pasien umum yang pernah berobat di Klinik Andilia dan bersedia mengisi kuesioner. Responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan (59,5%), dengan usia 31-50 tahun (48%), pekerjaan terbanyak Wiraswasta (50,2%), dan pendidikan terakhir didominasi SMA/SMK (48,8%).
3	Darwin Nafis, et al., 2020	Puskesmas Leuwisadeng, Bogor	126 responden, teknik pengambilan sampel <i>Simple Random Sampling</i> .	Pasien rawat inap yang menggunakan layanan Puskesmas Leuwisadeng.
4	Suhartina, et al., 2020	Puskesmas Sei Agul, Medan	96 responden, teknik pengambilan sampel <i>Purposive Sampling</i> .	Pasien rawat jalan yang sedang menerima pelayanan saat penelitian dilakukan. Responden sebagian besar berjenis kelamin perempuan 66,7%, laki-laki 32,3%. Responden berumur 37-46 tahun (30,2%), dan kelompok umur 27-36 tahun (10,4%). Tingkat Pendidikan didominasi SMA. Pekerjaan PNS (5,2%) dan yang tidak bekerja (52,1%).
5	Fitriana et al., 2022	RSUD Labuang Baji, Makassar	124 responden, teknik pengambilan sampel <i>Accidental Sampling</i> .	Pasien rawat inap di RSUD dan bersedia mengikuti penelitian. Kelompok umur tertinggi sebanyak 34,7% berumur 20-29 tahun, dan kelompok umur terendah sebanyak 7,3% berumur 50-59 tahun. Pendidikan tertinggi S1 (46%), dan Pendidikan terendah SD (0,8%). Pekerjaan terbanyak sebagai IRT (25%). Responden dengan status belum menikah (72,6%) dan status sudah menikah (27,4%).
6	Kang, J. Y., et al., 2023	Mayo Clinic Health System, Amerika Serikat.	387 unit klinis (unit kerja dengan ≥ 5 staf). 17 unit rawat jalan.	Sampel staf meliputi berbagai profesi dalam unit klinis yang melapor kepada satu supervisor, dan mereka berpartisipasi dalam survei internal yang mengukur persepsi terhadap nilai-nilai organisasi, kepemimpinan yang memberdayakan, kesejahteraan kerja, rasa memiliki, serta kepercayaan dan keamanan psikologis.
7	Awasthi, S., et al, 2024	Berbagai institusi layanan kesehatan di India.	200 tenaga Kesehatan dan 500 pasien.	Tenaga kesehatan yang terlibat mencakup berbagai profesi klinis dan administratif, sementara pasien mewakili populasi penerima layanan dari institusi tersebut.
8	Chen, X., et al, 2025	Rumah sakit perkotaan tingkat tersier di Tiongkok.	101 pasien rawat jalan.	Sebagian besar pasien berusia antara 18–30 tahun (80,2%), berjenis kelamin laki-laki (57,43%), dan tinggal di wilayah perkotaan (92,08%). Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan sarjana atau lebih tinggi

(86,14%) dan belum menikah (76,24%).

Kepuasan pasien merupakan tingkat emosional yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari pengalaman terhadap layanan kesehatan yang diterimanya, setelah pasien melakukan perbandingan antara harapan dan kenyataan dari pelayanan tersebut.. Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai keberhasilan sebuah fasilitas kesehatan (Indrasari, 2023). Ferreira et al. (2023) menegaskan bahwa di berbagai sistem kesehatan global, indikator kepuasan pasien telah berkembang mencakup dimensi fungsional dan emosional, seperti rasa aman, kejelasan komunikasi, serta pengalaman keseluruhan dalam interaksi layanan. Penilaian ini juga menunjukkan bahwa pasien semakin peka terhadap kualitas hubungan interpersonal dalam layanan yang diterima (Ferreira et al., 2023). Tak hanya itu, kepuasan pasien juga menjadi salah satu tolak ukur dalam proses akreditasi fasilitas kesehatan (Kemenkes RI, 2023). Kepuasan pasien memiliki berbagai dimensi yang beragam. Secara umum, dimensi tersebut dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu kepuasan yang berfokus pada penerapan kode etik serta standar pelayanan profesional, dan kepuasan yang berkaitan dengan pelaksanaan seluruh persyaratan dalam pelayanan kesehatan (Nofianal, 2018).

Mutu pelayanan kesehatan memainkan peran krusial dalam menentukan kepuasan pasien. Aspek mutu pelayanan ini meliputi tangibles (bukti langsung), reliability (keandalan), responsiveness (tanggung jawab), assurance (jaminan), dan empathy (empati)[16]. Kompetensi tenaga medis baik dari segi keterampilan teknis maupun pengetahuan medis secara langsung masuk dalam kategori assurance (Parasuraman et al., 1988). sedangkan kompetensi interpersonal seperti komunikasi efektif dan empati terkait dengan dimensi empathy (Alrubaiee & Alkaa'ida, 2011). Kompetensi teknis dan klinis yang dimiliki tenaga medis menentukan tingkat keandalan (reliability) dari tindakan medis yang diberikan (Butt & deRun, 2010).

Berbagai penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan serta memengaruhi tingkat kepuasan pasien. Kompetensi ini mencakup keterampilan teknis, pengetahuan klinis, sikap profesional, hingga kemampuan komunikasi

interpersonal yang membentuk pengalaman pelayanan pasien secara menyeluruh.

Penelitian oleh Rensi (2019) dan Suhartina et al. (2020) menunjukkan bahwa kompetensi tenaga medis memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien, baik dalam layanan rawat jalan maupun rawat inap. Dimensi kompetensi yang paling menonjol adalah empati, keandalan, dan daya tanggap, yang mencerminkan pentingnya keterampilan interpersonal dalam pelayanan kesehatan (Rensi, 2019) (Suhartina et al., 2020). Hal ini sejalan dengan temuan Chen et al. (2025), yang menegaskan bahwa komunikasi informasi medis dan keterampilan komunikasi merupakan prediktor paling kuat terhadap kepuasan pasien di layanan rawat jalan (Chen et al., 2025).

Dalam konteks regulasi, Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan memberikan legitimasi terhadap pentingnya pengembangan kompetensi tenaga medis secara berkelanjutan. Pasal-pasal dalam UU tersebut menegaskan hak tenaga medis untuk memperoleh pendidikan formal, pelatihan, dan pengembangan profesional sebagai bagian dari upaya peningkatan mutu pelayanan (Indonesia, 2023). Ini menunjukkan bahwa kompetensi bukan hanya tanggung jawab individu, tetapi juga kewajiban institusi dan negara dalam menjamin kualitas layanan kesehatan.

Namun, kompetensi teknis saja tidak cukup. Faktor kepemimpinan muncul sebagai elemen krusial yang memperkuat hubungan antara kompetensi dan mutu pelayanan. Darwin Nafis et al. (2020) dan Honifa et al. (2021) menunjukkan bahwa kepemimpinan yang efektif, terutama yang bersifat partisipatif dan memberdayakan, mampu meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Honifa et al. 2021) (Nafis et al., 2020). Dalam studi oleh Kang et al. (2023), kepemimpinan yang memberdayakan berkontribusi besar terhadap keterlibatan staf dan rasa percaya dalam tim, meskipun tidak secara langsung meningkatkan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa kepemimpinan berperan sebagai katalisator dalam menciptakan lingkungan kerja yang mendukung kompetensi dan kolaborasi (Kang et al., 2023).

Lebih lanjut, Awasthi et al. (2024) mengidentifikasi bahwa gaya kepemimpinan transformasional dan demokratis memiliki korelasi

positif terhadap kinerja tim dan kepuasan pasien. Sebaliknya, gaya autokratis berkorelasi negatif karena menghambat komunikasi dan kreativitas. Ini memperkuat argumen bahwa gaya kepemimpinan yang adaptif dan inklusif lebih efektif dalam konteks pelayanan kesehatan yang kompleks dan dinamis (Awasthi et al., 2024).

Pendekatan kepemimpinan situasional, sebagaimana dijelaskan oleh Putri et al. (2024), menawarkan fleksibilitas dalam menyesuaikan gaya kepemimpinan dengan tingkat kematangan tenaga kesehatan. Gaya seperti directing, coaching, supporting, dan delegating dapat diterapkan sesuai dengan kondisi individu dan tim. Strategi ini terbukti meningkatkan produktivitas dan koordinasi tim, yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan. Dalam praktiknya, pemimpin yang mampu mendiagnosis tingkat kesiapan staf dan menyesuaikan pendekatan akan lebih berhasil dalam menciptakan lingkungan kerja yang kondusif (Putri et al., 2024).

Komunikasi antara tenaga kesehatan dan pasien juga menjadi dimensi penting yang tidak dapat diabaikan. Studi oleh Chen et al. (2025) menunjukkan bahwa dimensi komunikasi informasi medis dan keterampilan komunikasi memiliki korelasi kuat dengan kepuasan pasien, sementara dimensi emosional dan kognitif tidak menunjukkan korelasi signifikan (Chen et al., 2025). Hal ini menegaskan bahwa kejelasan informasi dan responsivitas tenaga medis menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan. Dalam konteks ini, pelatihan komunikasi klinis harus menjadi bagian integral dari pengembangan kompetensi tenaga medis.

Penelitian Fitriana et al. (2022) menunjukkan bahwa selain kompetensi teknis, motivasi tenaga kesehatan turut berperan penting dalam membentuk kualitas pelayanan. Kombinasi antara kemampuan profesional dan semangat pelayanan yang tinggi menciptakan pengalaman positif bagi pasien, yang mendorong mereka untuk kembali menggunakan layanan (Fitriana et al., 2022).

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa peningkatan kompetensi tenaga medis harus dilakukan secara holistik, mencakup aspek teknis, interpersonal, dan kepemimpinan. Implementasi Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 memberikan kerangka hukum yang mendukung pengembangan ini, namun keberhasilannya sangat bergantung pada komitmen

institusi kesehatan dalam menerapkan strategi pembelajaran yang berkelanjutan dan kontekstual. Dengan mengintegrasikan pendekatan kepemimpinan yang adaptif dan komunikasi yang efektif, mutu pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan secara signifikan, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil tinjauan dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien sangat dipengaruhi oleh kompetensi tenaga medis yang bersifat holistik, mencakup aspek teknis, interpersonal, dan kepemimpinan. Kepemimpinan yang adaptif dan memberdayakan terbukti mampu menciptakan lingkungan kerja yang mendukung keterlibatan staf dan kolaborasi tim, sementara komunikasi yang efektif antara tenaga medis dan pasien menjadi kunci dalam membangun kepercayaan dan persepsi positif terhadap layanan. Implementasi Undang-Undang No. 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan memberikan kerangka hukum yang kuat untuk mendukung pengembangan kompetensi dan profesionalisme tenaga medis secara berkelanjutan, sehingga menjadi fondasi strategis dalam mewujudkan sistem pelayanan kesehatan yang berkualitas, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Alrubaiiee, L., & Alkaa'ida, F. (2011). *The mediating effect of patient satisfaction in the patients' perceptions of healthcare quality – patient trust relationship*. International Journal of Marketing Studies, 3(1).
- Awasthi, S., Zaveri, B., Parida, S., Suri, S., Sidhu, A., & Thorat, M. M. (2024). Impact of leadership styles on healthcare team performance and patient satisfaction. *Health Leadership and Quality of Life*, 3, Article 373.
- Butt, M.M., & de Run, E.C. (2010). *Private healthcare quality: applying a SERVQUAL model*. International Journal of Health Care Quality Assurance, 23(7).
- Chen, X., Liu, C., Yan, P., Wang, H., Xu, J., & Yao, K. (2025). The impact of doctor-patient communication on patient satisfaction in outpatient settings:

- Implications for medical training and practice. *BMC Medical Education*, 25, Article 830.
- Ferreira, D. C., Vieira, I., Pedro, M. I., Caldas, P., & Varela, M. (2023). *Patient Satisfaction with Healthcare Services and the Techniques Used for its Assessment: A Systematic Literature Review and a Bibliometric Analysis*. *Healthcare*, 11(5), 639.
- Fitriana, I., Aril Ahri, R., & Muchlis, N. (2022). Pengaruh Kompetensi, Motivasi dan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Minat Kembali Pasien di RSUD Labuang Baji Makassar. *Journal of Muslim Community Health (JMCH)*, 3(3), 29–37.
- Honifa, et al. (2021). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Umum yang Berdampak Kepada Berkunjung Kembali di Klinik Andilia Kabupaten Bogor. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 20(3).
- Indrasari Meithiana. (2023). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan* (1st Ed.). Unitomo Press.
- Indonesia. (2023). *Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan*. Jakarta: Sekretariat Negara.
- Institute of Medicine. (2016). *Assessing health professional education: Workshop summary*. National Academies Press.
- Kang, J. Y., Lee, M., Fairchild, E. M., Caubet, S. L., Peters, D. E., Matti, L., & Howell, T. G. Jr. (2023). Do organizational values and leadership impact staff engagement, wellbeing, and patient satisfaction? *Journal of Healthcare Leadership*, 15, 209–219.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2021). *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Standar Kompetensi Tenaga Kesehatan*. Jakarta.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2024). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat 2024*. Jakarta: Kementerian Kesehatan RI.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2022). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2022 tentang Akreditasi Rumah Sakit*.
- Liu, J. J., Rotteau, L., Bell, C. M., & Shojania, K. G. (2016). Quality improvement implementation and hospital performance: A systematic review of the literature. *BMJ Quality & Safety*, 25(1).
- Moteki, Y. (2025). *SERVQUAL Research Trends of Past Decade: A Bibliometric Review of Themes and Structural Elements*. SSRN.
- Navis, D., Sulaeman, S., Ahmad, G., & Rustiana, S. H. (2020). Pengaruh kepemimpinan, kompetensi tenaga kesehatan, sarana prasarana terhadap mutu pelayanan serta dampaknya pada kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Leuwisadeng. *Muhammadiyah Public Health Journal*.
- Nofianal. (2018). Hubungan Mutu Pelayanan Pendaftaran dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar. *Jurnal Kesehatan*, 1(90).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. *Journal of Retailing*, 64(1).
- Prapitasari dan Jalilah. (2020). *Konsep Dasar Mutu Pelayanan Kesehatan*. Indramayu : CV Adanu Abimata.
- Putri, F. A., Andin, M., Rangkuti, N. A. S., Fadilla, S. R., Lubis, S. F. M., & Wasiyem. (2024). Strategi kepemimpinan situasional dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan: Studi teori Hersey dan Blanchard. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(12), 4889–4899.
- Rauf, A., Muhammad, N., Mahmood, H., & Aftab, M. (2025). *Healthcare service quality: a systematic review based on PRISMA guidelines*. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 42(3), 837–850.
- Rensi, N. (2019). Pengaruh Kompetensi Tenaga Medis Dan Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Puskesmas Poncowati Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah. *Jurnal Simplex*, 2(2), 141–152.
- Suhartina, S., Ginting, T., Suyono, T., & Sipayung, W. A. (2020). Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Petugas Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Sei Agul Medan. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 2(2), 86–97.
- World Health Organization. (2016). *Global strategy on human resources for health:*

Workforce 2030. World Health Organization.

- Yang, F., Lei, F., Li, Y., & Yang, T. (2025). *Qualitative insights into empathy in medical education: perspectives from students, doctors, and educators.* *BMC Medical Education*, 25, 473.