

FAKTOR – FAKTOR YANG BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN RUMAH SAKIT : *SYSTEMATIC REVIEW*

Evrin Isna Nur Kuncara^{1*}, Sulistyawati Sulistyawati², Rosyidah Rosyidah³

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad

Dahlan, Yogyakarta^{1,2,3}

*Corresponding Author : evrin95@gmail.com

ABSTRAK

Kepuasan pasien perlu ditinjau dari beberapa faktor. Kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat penting untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit dalam persaingan yang semakin kompetitif. Dari beberapa survei di berbagai tempat masih banyak keluhan pasien rawat jalan rumah sakit yang mengindikasikan faktor kepuasan pasien rawat jalan terus perlu dievaluasi. Tujuan dari *systematic review* ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan penelitian sebelumnya. Metode yang digunakan adalah *systematic review* dengan menggunakan artikel yang terbit yaitu antara tahun (2019 sampai 2024). Sumber artikel berasal dari jurnal nasional dan internasional yang diperoleh dari database Google Scholar dan PubMed, dengan kata kunci: “faktor kepuasan pasien, rawat jalan, rumah sakit” dan “*patient satisfaction factors, outpatient, hospital*”. Artikel kemudian disaring berdasarkan kriteria inklusi yang dirancang peneliti dengan mengacu pada panduan Prisma. Telaah terhadap 5 jurnal menunjukkan bahwa terdapat dimensi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu mutu pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari waktu tunggu, komunikasi, dan profesionalisme. Dimensi prespektif pasien yaitu pertimbangan biaya pengobatan medis. Dimensi aspek sosiodemografi yaitu pendidikan, pendapatan, tempat tinggal, jenis asuransi, usia pasien. Kesimpulan pada *systematic review* ini adalah faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan yaitu mutu pelayanan, kualitas pelayanan, prespektif pasien, dan aspek sosiodemografi. Seluruh dimensi tersebut perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien, hal ini menjadi penting karena persaingan rumah sakit semakin kompetitif, sehingga perlu menjaga tingkat kepuasan pasien untuk bisa bersaing.

Kata kunci : faktor kepuasan pasien, rawat jalan, rumah sakit

ABSTRACT

Patient satisfaction needs to be reviewed from several factors, Patient satisfaction is a very important factor in maintaining the sustainability of hospitals in increasingly competitive competition. The purpose of this systematic review is to determine and analyze the factors that influence outpatient satisfaction based on previous research. The method used is a systematic review using articles published between the years (2019 to 2024). The source of the article comes from national and international journals obtained from the Google Scholar and PubMed databases, with the keywords: "patient satisfaction factors, outpatient, hospital". Articles were then screened based on inclusion criteria designed by researchers with reference to the Prisma guide. The review of 5 journals showed that there are dimensions of factors that influence patient satisfaction, namely service quality consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. Service quality dimensions consisting of waiting time, communication, and professionalism. Patient perspective dimensions, namely consideration of medical treatment costs. Sociodemographic aspect dimensions, namely education, income, residence, type of insurance, patient age. The conclusion of this systematic review is factors that influence outpatient satisfaction are service quality, patient perspective, and sociodemographic aspects. All of these dimensions need to be considered to improve patient satisfaction, this is important because hospital competition is increasingly competitive, so it is necessary to maintain patient satisfaction levels in order to compete.

Keywords : *patient satisfaction factors, outpatient, hospital*

PENDAHULUAN

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. (Premenkes RI No 3, 2020). Diketahui bahwa rumah sakit menyelenggarakan beberapa jenis pelayanan antara lain pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan dan peningkatan kesehatan, sebagai tempat pendidikan kedokteran dan paramedis (Kartikasari, 2019). Keberlangsungan rumah sakit salah satunya ditentukan dengan kepuasan pasien yang tinggi, sehingga membuat pasien loyal atau berobat di rumah sakit tersebut secara berulang. Kepuasan pasien dapat diartikan sebagai tingkat perasaan yang dialami seorang pasien setelah membandingkan apa yang diterimanya dengan harapannya. Pasien yang puas kemungkinan besar akan menjadi pelanggan setia dalam jangka waktu yang lama. Memenuhi kebutuhan pasien merupakan hal penting untuk kelangsungan hidup rumah sakit (Indriasari, 2019a).

Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan bervariasi, mencakup kualitas layanan medis, keterampilan komunikasi tenaga medis, waktu tunggu, kenyamanan fasilitas, dan proses administrasi yang efisien (Nadillah Nurahma et al., 2023). Aspek non medis seperti keramahan staf, kebersihan lingkungan, dan ketersediaan informasi juga berperan penting dalam pengalaman pasien yang dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Beberapa penelitian sebelumnya tentang kepuasan pasien menunjukkan bahwa ada hubungan antara kualitas layanan dengan kepuasan pasien. Hasil penelitian Mernawati, dkk., (2016), menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan yang terdiri dari *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* dengan kepuasan pasien (Mernawati & Zainafree, 2016). Pada penelitian Munawwaroh, dkk., (2022), menyimpulkan bahwa faktor yang berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu empati, pelayanan dan pendaftaran, akses informasi, pelayanan selama pandemi, sedangkan faktor yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien yaitu waktu tunggu, lingkungan, dan pelayanan perawat (Munawwaroh & Indrawati, 2022).

Kepuasan pasien menjadi faktor yang sangat penting untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit dalam persaingan yang semakin kompetitif. Kepuasan pasien bervariasi antar variabel yang berbeda. Oleh karena itu, perlu dilakukan evaluasi yang mengarahkan untuk meningkatkan variabel kepuasan pasien dimana dari hasil penelitian kepuasan pasien mendapat penilaian rendah (Adhikari et al., 2021a). Pengalaman pasien menjadi faktor penting dalam survei pelayanan kesehatan, termasuk di dalamnya pelayanan rawat jalan di rumah sakit (Steele et al., 2015).

Tujuan dari *systematic review* ini adalah untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit dengan metode PRISMA sebagai metodologi penelitiannya. Hasil penelitian *systematic review* ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya untuk menentukan gambaran variabel pada penelitian sejenis yang dilakukan dengan data primer. Selain itu *systematic review* ini juga diharapkan menjadi referensi manajemen rumah sakit dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan dan menjadikan rumah sakit dapat bersaing dalam persaingan yang kompetitif.

METODE

Systematic review ini dilakukan berdasarkan pedoman PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*) untuk memastikan metodologi yang sistematis dan transparan. Kriteria eligibilitas mencakup artikel yang dipublikasikan antara tahun 2019 hingga 2024, bersifat *open access*, dan tersedia dalam teks lengkap secara gratis dalam Bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris. Artikel yang dipertimbangkan harus mencantumkan kepuasan pasien sebagai variabel dependen utama serta melibatkan populasi

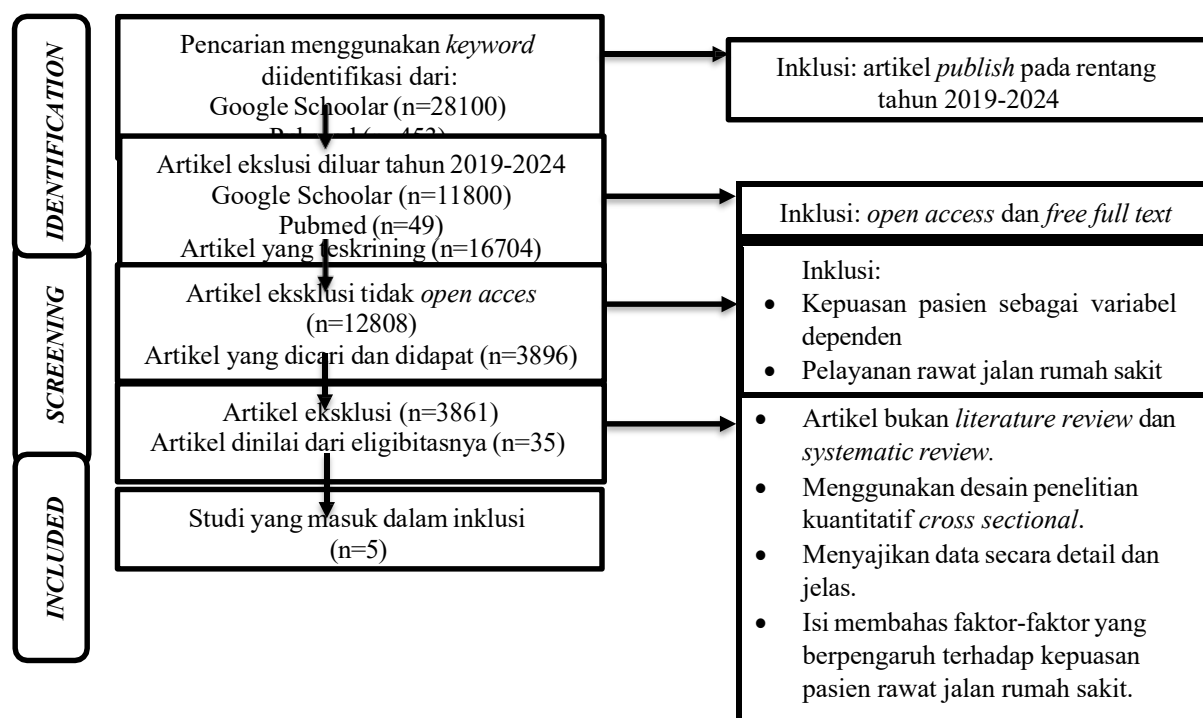
pasien yang mendapat pelayanan rawat jalan di rumah sakit. Selain itu, artikel yang menyajikan data empiris primer diprioritaskan, sementara review literatur atau *systematic review/meta-analyses* dikecualikan agar fokus tetap pada data primer. Untuk memastikan relevansi dan kualitasnya menggunakan alat penilaian kritis standar dari *Joanna Briggs Institute* (JBI), yang disesuaikan dengan desain penelitian yang relevan, dengan *design* kuantitatif *cross sectional*. Artikel dinilai dengan kategori kualitas sebagai berikut: tinggi (skor $\geq 85\%$), sedang (skor 60-85%), dan rendah (skor $< 60\%$) (Mengistu & Tolera, 2020).

Proses pencarian dilakukan secara sistematis di Google Scholar dan PubMed dengan menggunakan kata kunci yang relevan dalam bahasa Indonesia dan Bahasa Inggris, seperti "Faktor Kepuasan Pasien, Rawat Jalan, Rumah Sakit", serta "*Patient Satisfaction Factors, Outpatient, Hospital*". Proses seleksi mengikuti tahap-tahap PRISMA, yaitu identifikasi, penyaringan judul dan abstrak, serta inklusi artikel yang relevan berdasarkan penilaian teks lengkap. Semua langkah dilakukan oleh peninjau independen untuk meminimalkan bias seleksi.

Data dari artikel yang terpilih akan dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Artikel ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien di pelayanan rawat jalan rumah sakit, berdasarkan tinjauan literatur yang sistematis.

HASIL

Identifikasi Studi Melalui *Database* dan *Register*



Gambar 1. Alur Pemilihan Sumber Literatur

Tabel 1. Analisis Artikel yang Dikaji

No	Citasi	Judul	Metode	Sampel dan Tempat	Hasil
1	(Al Rajab & Andilah, 2023) (Al Rajab & Andilah, 2023)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan	Kuantitatif Cross sectional	100 Pasien rawat jalan di RSU Bahteramas	Terdapat hubungan daya tanggap (<i>Responsiveness</i>) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.046. Terdapat hubungan bukti fisik (<i>Tangible</i>) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.025. Terdapat hubungan Keandalan (<i>Reliability</i>) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.016. Terdapat hubungan Jaminan (<i>Asurance</i>) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.015. Tidak terdapat hubungan Empati (<i>Empathy</i>) terhadap kepuasan pasien dengan nilai p sebesar 0.185.
2	(Fachri, 2024) (Fachri, 2024)	Pelayanan dan Daya Tanggap terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit X Tahun 2023	Kuantitatif Cross sectional	80 Pasien rawat jalan RS X	Berdasarkan hasil penelitian didapatkan bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan antaran karakteristik responden (umur, jenis kelamin, dan pendidikan) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS X ($p\text{-value} > 0,05$), namun terdapat korelasi yang signifikan dan kuat pada semua variabel dimensi mutu layanan (tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati) dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS X. Hasil analisis multivariat menunjukkan bahwa faktor daya tanggap merupakan determinan utama kepuasan pasien rawat jalan di RS X.
3	(Ren et al., 2021) (Ren et al., 2021)	The Situation and Influencing Factors of Outpatient Satisfaction in Large Hospitals: Evidence from Henan Province, China	Kuantitatif Cross sectional	630 Pasien rawat jalan di RS Henan provinsi China	Waktu tunggu, komunikasi dokter-pasien, layanan profesional, dan aksesibilitas terhadap informasi pengobatan terbukti memiliki korelasi positif langsung dengan kepuasan pasien rawat jalan ($r = 0,42, 0,47, 0,55, 0,46$, semuanya $P < 0,05$). Hasil analisis BLR menunjukkan bahwa usia pasien dan frekuensi kunjungan ke rumah sakit merupakan karakteristik utama yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat jalan ($P.S. < 0,05$).

4	(Ke et al., 2020) (Ke et al., 2020)	Outpatients' Satisfaction in the Context of 10 Years of Health-Care Reform: A Cross-Sectional Study of Tertiary Hospitals in Shiyuan, China	Kuantitatif Cross sectional	2268 Pasien rawat jalan di RS Taihe Hospital, RS Renmin, dan RS Dongfeng General Hospital China	Variabel waktu tunggu pelayanan dan biaya medis menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tempat tinggal, dan jenis asuransi kesehatan merupakan karakteristik sosiodemografi yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.
5	(Bhatt et al., 2024) (Bhatt et al., 2024)	Patient Satisfaction and Their Determinant in Outpatient Department of a Tertiary Public Hospital in Nepal: a Cross-Sectional Study	Kuantitatif Cross sectional	206 Pasien rawat jalan RS Tersier di Nepal	Studi ini mencakup perspektif 206 partisipan, dengan 57,3% mewakili keluarga pasien dan 51% berjenis kelamin laki-laki, usia rata-rata 32 tahun. Pasien melaporkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi, khususnya dalam dimensi hubungan interpersonal, sementara domain kualitas teknis menerima peringkat kepuasan yang relatif lebih rendah. Analisis regresi logistik multinomial menggaris bawahi pentingnya faktor sosiodemografi dalam membentuk kepuasan pasien, dengan usia ($P=0,008$), jenis tempat tinggal ($P= 0,001$), pekerjaan ($P=0,0019$), status pendapatan ($P=0,014$), waktu untuk mencapai fasilitas kesehatan ($P=0,013$), dan status pendaftaran asuransi ($P=0,017$) semuanya menunjukkan hubungan yang signifikan.

Tabel 2. Ringkasan Faktor-Faktor yang Berpengaruh terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan

No.	Dimensi	Komponen
1	Mutu Pelayanan	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>), Bukti Fisik (<i>Tangible</i>), Keandalan (<i>Reliability</i>), Jaminan (<i>Assurance</i>), Empati (<i>Empathy</i>)
2	Kualitas Pelayanan	Waktu Tunggu, Komunikasi dengan Pasien, Profesionalisme Petugas
3	Presepsi Pasien	Biaya Pengobatan Medis
4	Aspek Sosiodemografi	Pendidikan, Pendapatan, Tempat Tinggal, Jenis Asuransi, Usia Pasien

PEMBAHASAN

Kepuasan pasien menjadi indikator penting keberhasilan rumah sakit. Kinerja rumah sakit merupakan salah satu faktor penting dalam memperoleh kepercayaan dan loyalitas pasien, belum lagi kepuasan pasien dapat meningkatkan keunggulan kompetitif. Hal ini menjadikan kepuasan sebagai faktor kunci bagi pasien untuk kembali melakukan pemeriksaan ulang atau

menjadikan rumah sakit yang memberikan kepuasan sebagai pilihan pengobatan utama pasien (Indriasari, 2019b). Kepuasan pasien juga menjadi salah satu indikator akreditasi rumah sakit (Premenkes, 2022), yang mana hal ini menjadi salah satu hal penting yang perlu diperhatikan rumah sakit untuk memberikan pelayanan yang paripurna. *Systematic review* ini meninjau faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit. Dalam studi ini penulis melakukan telaah pada 5 jurnal yang terpilih. Hasil telaah memberikan gambaran faktor kepuasan pasien dapat dilihat dari beberapa dimensi. Dimensi pertama yaitu mutu pelayanan (Al Rajab & Andilah, 2023)(Fachri, 2024), dimensi kedua yaitu kualitas pelayanan (Ren et al., 2021), dimensi yang ketiga yaitu dilihat dari persepsi pasien (Ke et al., 2020), dimensi keempat yaitu aspek sosiodemografi (Bhatt et al., 2024)(Ke et al., 2020).

Mutu pelayanan yang terdiri dari daya tanggap, bukti fisik, kehandalan, jaminan, empati. Mutu pelayanan jelas mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Semakin baik mutu pelayanan, semakin baik pula respon pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Salah satu dampak positifnya adalah loyalitas pasien yang meningkat, sehingga mereka cenderung kembali untuk berobat ke rumah sakit (Bariya et al., 2024). Mutu pelayanan menjadi salah satu aspek penting dalam upaya rumah sakit mendapatkan kepuasan pasien.

Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas (Buky et al., 2024). Semakin responsif daya tanggap sikap karyawan maka semakin tinggi kepuasan pasien. Daya tanggap merupakan penentu penting kepuasan pasien (Fachri, 2024). Hasil penelitian daya tanggap dan hubungannya dengan kepuasan pasien menjelaskan bahwa ada hubungan daya tanggap terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022 (Al Rajab & Andilah, 2023). Pada penelitian Fachry Muhammad., dkk., (2023) terdapat 31 orang (68,9%) dengan kepuasan pasien kategori puas, terdapat hubungan yang signifikan variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian dari Buky Endo H., dkk., (2024) yang mana terdapat hubungan yang signifikan variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien (Buky et al., 2024). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Yanti, dkk., (2024), yang mana terdapat hubungan yang signifikan variabel daya tanggap dengan kepuasan pasien (Yanti et al., 2024).

Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu provider dalam menentukan eksistensinya kepada pihak eksternal. Bukti fisik merupakan adanya ketersediaan fasilitas dalam suatu instansi untuk menunjang pelayanan instansi. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa (Buky et al., 2024). Pada penelitian Rajab Muhammad, dkk., (2023) ada hubungan bukti fisik terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022 (Al Rajab & Andilah, 2023). Hal ini sedikit berbeda dengan penelitian Yanti, dkk., (2024), yang memaparkan bahwa penilaian aspek *tangible* (bukti fisik) dalam pelayanan rawat jalan di RSGM Unjani mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien tetapi tidak signifikan (Yanti et al., 2024). Menurut penulis perbedaan ini terjadi karena aspek bangunan atau fasilitas rumah sakit dapat berbeda, rumah sakit yang memiliki bangunan yang bagus dan fasilitas memadai tentu aspek ini tidak menjadi masalah sehingga dapat menyebabkan pengaruh yang tidak terlalu besar terhadap kepuasan pasien.

Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan provider untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan (sikap Nakes dalam pelayanan) tidak berpengaruh signifikan dengan kepuasan pasien dan berdasarkan hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa variabel reability (sikap Nakes dalam pelayanan) di RSUD Prof. DR. W.Z. Johannes Kupang sudah cukup handal. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ramadhani, 2021) yang menjelaskan keandalan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Ramadhani, 2021). Namun

pada penelitian Rajab Muhammad & Andilah Sultan, (2023) menjelaskan bahwa ada hubungan kehandalan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022. Menurut penulis hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh keandalan terhadap kepuasan pasien, namun seberapa besar pengaruh tersebut bisa berbeda di setiap daerah atau rumah sakit. Secara umum keandalan yang semakin meningkat akan berdampak positif terhadap kepuasan pasien.

Jaminan (*assurance*) yaitu pengetahuan, komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *assurance* (jaminan ketepatan pelayanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dan berdasarkan hasil deskriptif variabel menunjukkan bahwa faktor *assurance* (jaminan ketepatan pelayanan) terhadap pelayanan pasien cukup tinggi (Buky et al., 2024). Pada penelitian ada hubungan Buky, dkk., (2024) ada pengaruh *Aasurance* (Jaminan) terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas Tahun 2022 (Buky et al., 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian (Ramadhani, 2021) yang menjelaskan adanya hubungan *assurance* terhadap kepuasan pasien.

Pengertian (*empathy*) yaitu perhatian/atensi penuh dan rasa “*care*” secara individual tiap karyawan medis dan non-medis dari provider yang dapat menyentuh hati dan perasaan pelanggan/pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor *empathy* (perhatian Nakes dalam pelayanan) signifikan terhadap kepuasan pasien (Buky et al., 2024). Pada penelitian Yanti, dkk., (2024), *empathy* mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pasien. Hal ini sejalan dengan penelitian (Ramadhani, 2021) yang menjelaskan adanya pengaruh *empathy* dengan kepuasan pasien (Ramadhani, 2021). Secara umum *empathy* semakin tinggi maka kepuasan pasien juga bertambah. Kualitas pelayanan yang terdiri dari waktu tunggu, komunikasi dengan pasien, profesionalisme petugas. Waktu tunggu yang merupakan salah satu faktor penunjang kualitas pelayanan juga harus diperhatikan. Selain itu waktu tunggu pelayanan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Waktu tunggu dapat berbeda-beda, tergantung dari rentang waktu saat memulai sampai saat mengakhiri suatu tindakan. Awal waktu tunggu dapat dimulai dari pasien tiba ditempat parkir, pasien tiba dipintu IGD, saat pasien dilakukan triase, pegawai administrasi menyelesaikan pencatatan dan lain-lain (Hermiati et al., 2017). Komunikasi dalam pelayanan medis merupakan salah satu faktor yang membantu tenaga medis dalam mengekspresikan peran dan fungsinya secara profesional. Salah satu keterampilan yang harus dimiliki oleh para tenaga medis baik dokter, perawat, bidan maupun tenaga medis lainnya adalah kemampuan berkomunikasi secara efektif dan mudah dipahami (Has'ad Rahman Attamimi et al., 2024). Selain waktu tunggu dan komunikasi yang baik, profesionalisme dari petugas medis juga akan berdampak bagus bagi pelayanan dan kepuasan pasien.

Pada penelitian Ren Weicun, dkk., (2021), waktu tunggu, komunikasi dan profesionalisme tenaga medis memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Apabila waktu tunggu, komunikasi dan profesionalisme tidak sesuai harapan pasien maka dapat menyebabkan ketidakpuasan (Ren et al., 2021). Hal ini sejalan dengan penelitian (Elvina, 2018) yang menjelaskan hubungan yang signifikan waktu tunggu pelayanan dengan kepuasan pasien. Waktu tunggu yang semakin lama tentu akan menurunkan kualitas pelayanan dan menyebabkan kepuasan pasien menurun (Elvina, 2018). Hal ini juga sejalan dengan penelitian Tamara Virginia C., dkk., (2021), yang menjelaskan adanya hubungan yang signifikan komunikasi petugas medis dengan kepuasan pasien. Semakin baik komunikasi yang dilakukan tenaga medis pada pasien rawat jalan maka akan semakin meningkatkan kualitas layanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan (Tamara et al., 2021). Biaya pengobatan medis dari beberapa orang masih menjadi pertimbangan yang cukup berpengaruh sebagai faktor kepuasan. Pada penelitian Li Ke, dkk., (2021) faktor utama yang

berkontribusi terhadap rendahnya kepuasan pasien rawat jalan adalah "biaya medis terlalu mahal". Temuan ini menunjukkan masalah bahwa memperoleh layanan medis yang mahal dapat menjadi faktor ketidakpuasan pasien (Ke et al., 2020). Hal ini sejalan dengan penelitian Nurahma Nadilla, dkk., (2023) yang menjelaskan pengaruh yang signifikan biaya medis terhadap kepuasan pasien. Biaya yang dipersepsikan penting bagi pasien adalah pada indikator keterjangkauan biaya pengobatan medis (Nadillah Nurahma et al., 2023). Menurut penulis faktor biaya dapat dipertimbangkan rumah sakit untuk dapat bersaing dan meningkatkan kepuasan pasien. Meskipun peran regulasi pemerintah khususnya di Indonesia sangat kental dalam intervensi biaya pengobatan medis dalam hal ini pasien Jaminan Kesehatan Nasional. Peran regulasi pemerintah ini dapat membantu rumah sakit untuk berkembang, bertahan dan melakukan persaingan yang sehat.

Aspek sosiodemografi yang terdiri dari pendidikan, pendapatan, tempat tinggal, jenis asuransi, usia pasien juga menjadi faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Pada penelitian Bhatt Datt Laxman, dkk., (2024) menjelaskan pendidikan, pendapatan, tempat tinggal, jenis asuransi, usia pasien menjadi faktor yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Usia dan jarak ke rumah sakit merupakan indikator kepuasan pasien yang paling signifikan dan konsisten dari berbagai penelitian sejenis. Hal ini mungkin disebabkan oleh perbedaan persepsi layanan dan pengobatan antara pasien yang lebih tua dan lebih muda, dengan pasien yang lebih tua merasa lebih nyaman dengan layanan kesehatan yang ada. Hubungan yang signifikan antara jenis kelamin dan kepuasan juga didukung oleh berbagai penelitian sebelumnya (Bhatt et al., 2024). Hal ini sejalan dengan penelitian Li Ke, dkk., (2020) yang menjelaskan tingkat pendidikan, tingkat pendapatan, tempat tinggal, dan jenis asuransi kesehatan merupakan karakteristik sosiodemografi yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit (Ke et al., 2020). Temuan ini perlu diperhatikan oleh manajemen rumah sakit agar mempertimbangkan aspek sosiodemografi sebagai salah satu faktor pendukung kepuasan pasien.

Kelebihan dari penelitian ini adalah dapat memberikan gambaran faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan rumah sakit secara menyeluruh dari sumber global. Sehingga dengan data dari berbagai tempat diharapkan dapat menjadikan referensi variabel untuk penelitian sejenis yang dilakukan dengan data primer. Keterbatasan pada penelitian ini adalah tidak bisa menggambarkan data primer kejadian di suatu tempat, sehingga tidak bisa dijadikan acuan utama untuk perbaikan layanan di suatu tempat yang berbeda, untuk implementasi di suatu tempat dengan rumah sakit yang berbeda karakteristiknya sebaiknya dilakukan penelitian sejenis untuk peningkatan layanan dan kepuasan pasien. Penelitian serupa harus dilakukan secara berkala di berbagai tingkat fasilitas kesehatan di seluruh wilayah negara untuk menangkap gambaran yang lebih luas tentang kepuasan pasien di berbagai tingkat (Adhikari et al., 2021b).

KESIMPULAN

Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien, yaitu mutu pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari waktu tunggu, komunikasi, dan profesionalisme. Dimensi perspektif pasien yaitu pertimbangan biaya pengobatan medis. Dimensi aspek sosiodemografi yaitu pendidikan, pendapatan, tempat tinggal, jenis asuransi, usia pasien. Pengaruh faktor-faktor tersebut dapat berbeda sesuai karakteristik wilayah, budaya, dan yang lainnya. Seluruh dimensi tersebut perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan pasien, hal ini menjadi penting karena persaingan rumah sakit semakin kompetitif, sehingga perlu menjaga tingkat kepuasan pasien untuk bisa bersaing.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terimakasih dihaturkan kepada seluruh pihak yang telah membantu serta mendukung penuh terselesaikannya artikel ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021a). *Patient satisfaction and its socio-Demographic Correlates In A Tertiary Public Hospital In Nepal: A Cross-Sectional Study*. *Bmc Health Services Research*, 21(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/S12913-021-06155-3>
- Adhikari, M., Paudel, N. R., Mishra, S. R., Shrestha, A., & Upadhyaya, D. P. (2021b). *Patient Satisfaction And Its Socio-Demographic Correlates In A Tertiary Public Hospital In Nepal: A Cross-Sectional Study*. *Bmc Health Services Research*, 21(1), 1–10. <https://doi.org/10.1186/S12913-021-06155-3>
- Al Rajab, M., & Andilah, S. (2023). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 1, 73–86. <https://medika.respati.ac.id/index.php/medika/article/view/850>
- Bariya, U. K., Rosyidah, R., & Hidayat, M. S. (2024). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Unit Rawat Jalan Di Rumah Sakit Narative Literatur Review. *Jurnal Kesehatan Tadulako*, 10, 547–555. <https://jurnal.fk.untad.ac.id/index.php/htj/article/view/1213>
- Bhatt, L. D., Ghimire, S., & Khanal, K. (2024). Patient Satisfaction And Their Determinants In Outpatient Department Of A Tertiary Public Hospital In Nepal: A Cross-Sectional Study. *Journal Of Patient-Reported Outcomes*, 8(1). <https://doi.org/10.1186/S41687-024-00696-X>
- Buky, H. E., Pandie, D. B. W., & Littik, S. K. A. (2024). Pengaruh Mutu Terhadap Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Rawat Jalan Rsud Prof. Dr. W.Z. Johannes Kupang. *Journal Of Evidence-Based Nursing And Public Health*, 1(1). <https://doi.org/10.61511/Jevnah.V1i1.2024.371>
- Elvina, E. (2018). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Instalasi Radiologi Rumah Sakit Putri Hijau Tahun 2017. *Jurnal Ilmiah Kesehatan*, 17(1), 27–32. <https://doi.org/10.33221/jikes.V17i1.56>
- Fachri, M. (2024). Pelayanan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit X Tahun 2023. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 20, 87–98. <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/jkk>
- Has'ad Rahman Attamimi, Yunita Lestari, & Nikodimus Margo Rinenggantyas. (2024). Pentingnya Kemampuan Komunikasi Dalam Pelayanan Kesehatan. *Compromise Journal : Community Proffesional Service Journal*, 2(1), 25–29. <https://doi.org/10.57213/Compromisejournal.V2i1.169>
- Hermiati, Hutapea, F., & Wiyono, T. (2017). Analisa Waktu Tunggu Pelayanan Radiologi Rs Santa Elisabet Batam. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (Marsi)*, 1(1), 42–50.
- Indriasari, M. (2019a). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (1st Ed.). Unitomo Press. [http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan.Pdf](http://repository.unitomo.ac.id/2773/1/Pemasaran%20Dan%20Kepuasan%20Pelanggan.Pdf)
- Indriasari, M. (2019b). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan* (1st Ed.). Unitomo Press.
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit* (I. Tri & T. R. Ratna A, Eds.; 1st Ed.).
- Ke, L., Chen, J., Jia, J., Ke, P., Chen, X., Mao, Z., & Liu, B. (2020). *Outpatients' Satisfaction In The Context Of 10 Years Of Health-Care Reform: A Cross-Sectional Study Of Tertiary*

- Hospitals In Shiyan, China. Patient Preference And Adherence*, 14, 191–202. <https://doi.org/10.2147/PPA.S233472>
- Mengistu, D. A., & Tolera, S. T. (2020). *Prevalence Of Occupational Exposure To Needle-Stick Injury And Associated Factors Among Healthcare Workers Of Developing Countries: Systematic Review*. In *Journal Of Occupational Health* (Vol. 62, Issue 1). John Wiley And Sons Inc. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12179>
- Mernawati, D., & Zainafree, I. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Lamper Tengah Kecamatan Semarang Selatan Kota Semarang. *Public Health Perspective Journal*, 1(1), 45–52.
- Munawwaroh, A. I., & Indrawati, F. (2022). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Dalam Pelayanan Kesehatan Dasar Di Puskesmas Lerep. *Indonesian Journal Of Public Health And Nutrition*, 2(3), 268–277. <https://doi.org/10.15294/Ijphn.V2i3.55161>
- Nadillah Nurahma, Fitri Kumalasari, & Suwanto Suwanto. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Biaya Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit Benyamin Guluh Kolaka. *Manajemen Kreatif Jurnal*, 1(4), 134–146. <https://doi.org/10.55606/Makreju.V1i4.2164>
- Premenkes, Pub. L. No. Hk.01.07/Menkes/1128/2022, Menteri Kesehatan Republik Indonesia (2022).
- Premenkes Ri No 3, Tentang Klasifikasi Dan Perizinan Rumah Sakit 1 (2020).
- Ramadhani, K. M. (2021). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Bpjs Rawat Jalan Di Rsu Imelda Pekerja Indonesia Medan Tahun 2019 [Institut Kesehatan Helvetia]. In *Journal Of ...* <http://repository.helvetia.ac.id/id/eprint/2853>
- Ren, W., Sun, L., Tarimo, C. S., Li, Q., & Wu, J. (2021). *The Situation And Influencing Factors Of Outpatient Satisfaction In Large Hospitals: Evidence From Henan Province, China*. *Bmc Health Services Research*, 21(1). <https://doi.org/10.1186/S12913-021-06520-2>
- Steele, J. R., Jones, A. K., Clarke, R. K., & Shoemaker, S. (2015). *Health Care Delivery Meets Hospitality: A Pilot Study In Radiology*. *Journal Of The American College Of Radiology*, 12(6), 587–593. <https://doi.org/10.1016/J.Jacr.2014.10.008>
- Tamara, C. V., Utami, T. N., & Aini, N. (2021). Analisis Pengaruh Komunikasi Tenaga Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Klinik Pratama Siti Rahmah Tanjung Morawa. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 3, 29–38.
- Yanti, R., Zulfikar, T., Wirawan, C., Mulyati, R., Asnar, S. M., & Supriatna, A. (2024). Peran Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien Yang Berimplikasi Terhadap Loyalitas Pasien. *Jurnal Ekonomi, Koperasi & Kewirausahaan*, 15(2). <https://journal.ikopin.ac.id>