

Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit : Literature Review

Rayhan Layli

Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: rayhanlayli@gmail.com

Abstrak

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sinkron dengan taraf kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sinkron dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling krusial di dalam pelayanan rumah sakit. Literature review ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Jenis penelitian ini adalah penelitian literatur review, artikel jurnal yang digunakan didapatkan dari situs Sinta dan Google Scholar dengan artikel jurnal yang diterbitkan mulai dari tahun 2017-2022. Jumlah artikel jurnal sebanyak 8 artikel yang dianalisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh mutu pelayanan kesehatan (assurance, empathy, responsiveness, tangible dan reliability) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan adalah suatu taraf perasaan pasien yang muncul sebagai dampak dari kinerja layanan yang di perolehnya sesudah pasien membandingkannya menggunakan apa yang diharapkannya. Apabila pasien tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, praktis di dapat serta di jangkau.

Kata Kunci: *Mutu Pelayanan, Kepuasan, Pasien Rawat Inap*

Abstract

The quality of health services is a health service that can satisfy every user of health services that is in sync with the average level of satisfaction of the population and its implementation is in sync with standards and professional codes of ethics. Service quality and patient satisfaction are the two most crucial things in hospital services. This literature review aims to determine the effect of the quality of health services on the satisfaction of inpatients in hospitals. This type of research is literature review research, the journal articles used are obtained from the Sinta and Google Scholar sites with journal articles published starting from 2017-2022. The number of journal articles analyzed was 8 articles. The results showed that there was an effect of the quality of health services (assurance, empathy, responsiveness, tangible and reliability) on the satisfaction of inpatients at the hospital. It can be concluded that satisfaction is a level of patient feeling that arises as a result of the service performance that is obtained after the patient compares it with what he expects. If the patient is not satisfied with the nursing service provided, he will not seek the service or receive it, even though the service is available, practically accessible and affordable.

Keywords: *Service Quality, Satisfaction, Inpatients*

PENDAHULUAN

Rumah sakit ialah institusi pelayanan kesehatan yang melakukan beberapa jenis pelayanan antara lain pelayanan medik, pelayanan penunjang medik, pelayanan perawatan, pelayanan rehabilitasi, pencegahan serta peningkatan kesehatan, sebagai kawasan pendidikan dan atau pelatihan medik dan para medik, sebagai kawasan penelitian dan pengembangan ilmu dan teknologi bidang kesehatan serta untuk menghindari risiko dan gangguan kesehatan(Kartikasari, 2019).

Keberadaan pelayanan kesehatan sangat penting dalam mewujudkan masyarakat yang sehat, berbagai pelayanan kesehatan milik pemerintah maupun swasta didirikan pada setiap daerah untuk memudahkan masyarakat mengakses pelayanan kesehatan(Anggraini et al., 2021).

Masyarakat selalu mengharapkan supaya pelayanan rumah sakit, baik milik pemerintah ataupun pihak swasta dapat memberikan pelayanan yang baik serta memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. Mutu adalah derajat dipenuhinya persyaratan yang ditentukan. Mutu adalah kesesuaian terhadap kebutuhan, Jika mutu rendah merupakan akibat dari ketidaksesuaian. Mutu tidak sama dengan kemewahan. Suatu produk atau pelayanan yang sesuai dengan segala spesifikasinya akan dikatakan bermutu, apapun bentuk produknya. Mutu harus bisa dicapai, diukur, bisa memberi keuntungan serta untuk mencapainya dibutuhkan kerja keras(Sriyanti, 2016).

Pelayanan kesehatan ialah setiap upaya yang diselenggarakan secara individual atau bersama-sama pada suatu organisasi untuk memelihara dan meningkatkan kesehatan, mencegah dan menyembuhkan penyakit, serta memulihkan kesehatan perorangan, keluarga, kelompok maupun masyarakat. Perawat merupakan tenaga kesehatan dengan waktu pelayanan yang berkesinambungan selama 24 jam pada saat merawat pasien . sehingga dapat dikatakan pelayanan perawat adalah ujung tombak pelayanan kesehatan di rumah Sakit serta sangat berperan dalam memberikan kepuasan pasien(Silalahi et al., 2019).

Mutu pelayanan kesehatan merupakan pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan yang sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata penduduk dan penyelenggaraannya sesuai dengan standar dan kode etik profesi. Mutu pelayanan serta kepuasan pasien adalah dua hal paling penting di dalam pelayanan rumah sakit. Pasien merasa tidak puas akan pelayanan kesehatan pada rumah sakit antara lain perawat dan dokter tidak memberikan perhatian terhadap keluhan pasien serta keluarga, kemudian dokter serta perawat yang tidak bersikap ramah, serta sulitnya berinteraksi dengan petugas kesehatan(TORUAN, 2017).

Kepuasan konsumen adalah suatu hasil respon konsumen terhadap produk yang dia terima dibandingkan dengan harapannya. Sehingga kepuasan pelanggan dapat dicapai apabila kinerja atau kenyataan yang diterima oleh pelanggan adalah sesuai dengan atau melebihi harapannya. Pada bidang kesehatan, kepuasan pelanggan merupakan suatu kepuasan pasien sebagai pihak yang mendapatkan atau memerlukan pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien memiliki pengertian: "Kepuasan ialah nilai subjektif terhadap pelayanan yang diberikan" (Iman, 2017).

Faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan ialah kualitas produk, harga, service quality, faktor emosional serta kemudahan. Service quality bergantung pada tiga hal, yaitu sistem, teknologi serta manusia. Adapun dimensi dari service quality ialah kemampuan untuk menyampaikan pelayanan seperti yang dijanjikan dan akurat (*reliability*), kemauan untuk menolong pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat (*responsiveness*), kemampuan pengetahuan serta sopan santun petugas untuk menanamkan rasa percaya serta keyakinan pada pelanggannya (*assurance*), kepedulian, perhatian spesifik kepada pelanggan (*empathy*) dan penampakan dari fasilitas fisik, alat-alat, petugas, dan barang-barang komunikasi (*tangibles*) (Sriyanti, 2016).

Tingkat kepuasan pasien akan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan, hal ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Roy Rocky Suprpto Baan (2020) bahwa dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, assurance dan empathy*) berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien pada RS. Bahagia Makassar, dengan dimensi *assurance* yang lebih dominan berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan pasien dikarenakan memberikan jaminan yang dapat memuaskan dari bidan RS. Bahagia Makassar (Baan, 2020).

Penelitian lainnya yang dilakukan oleh Eka Masi Lumban Toruan (2017) menyatakan bahwa sebanyak 68 responden menyatakan puas terhadap keandalan petugas kesehatan pada Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta), mereka menyatakan puas karena prosedur penerimaan dan pemeriksaan pelayanan cepat dan tepat, visite dokter yang tepat waktu serta prosedur pelayanan tidak berbelit-belit sehingga mereka puas (TORUAN, 2017).

Adapun penelitian lain oleh Rahmawati Nur'aeni (2020) mengemukakan bahwa kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi oleh pelayanan yang diberikan rumah sakit untuk dapat memanfaatkan kembali layanan kesehatan. Kepuasan pasien adalah aspek kunci perawatan kesehatan, dan telah ditunjukkan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara perlakuan petugas kesehatan dengan kepuasan pasien (Nur'aeni et al., 2020).

Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ke dalam *literature review* dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit, serta mensintesis pada penelitian terdahulu untuk diperoleh rumusan konsep pada topik penelitian dan pengembangan teori yang telah ada. Adapun hipotesa dari penelitian ini ialah adanya pengaruh mutu pelayanan kesehatan (*assurance, empathy, responsiveness, tangible dan reliability*) terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.

METODE

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 mutu pelayanan kesehatan, kepuasan pasien, rawat inap, serta asuhan keperawatan. Dengan kriteria sumber *literature* mempunyai populasi penelitian yaitu pasien ruang rawat inap, tahun publikasi yang diambil yaitu 5 tahun terakhir antara tahun 2017 sampai dengan 2022, 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 8 jurnal atau artikel penelitian yang dianggap relevan serta sesuai dengan apa yang akan dibahas.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Dari 8 artikel jurnal yang didapatkan pada hampir seluruh artikel yang diperoleh peneliti, kepuasan pasien disebut sebagai salah satu indikator yang paling penting dalam menentukan kualitas dan keberlangsungan layanan kesehatan di rumah sakit. Penelitian yang dilakukan oleh Roy Rocky Suprpto Baan (2020) menyatakan adanya rasa puas pasien pada dimensi *tangible* (81,2%), dimensi *responsiveness* (73%), serta dimensi *reliability* (66,6%), dimensi *emphaty* (66,7%), dan dimensi *assurance* (62,4%) menyatakan adanya rasa kurang puas pasien. Hal ini sesuai dengan penelitian lain yang dilakukan oleh Wilhelmina Kosnan (2020) dengan hasil nilai signifikansi dari variabel *tangibles* ($0,006 < 0,05$), *reliability* ($0,003 < 0,05$), *responsiveness* ($0,003 < 0,05$),

assurance ($0,019 < 0,05$) dan *emphaty* ($0,000 < 0,05$) yang artinya variabel tersebut berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien.

Adapun penelitian lain oleh Haeruddin (2021) memperoleh hasil bahwa semakin baik kualitas layanan, maka keputusan pasien melalui kepuasan untuk memanfaatkan kembali rumah sakit tersebut akan meningkat, hasil olahan data diketahui kualitas layanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *empathy*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap minat kembali pasien rawat inap melalui. Kepuasan dengan nilai pengaruh langsung (0.540, 0.518, 0.598, 0.695, 0.634) & pengaruh tidak langsung sebesar (-0.350, -0.363, -0.343, -0.452, 0.414) pasien rawat inap di RSUD Haji Makassar Hasil ini menunjukkan bahwa instalasi rawat inap di RSUD Haji Makassar telah mampu memenuhi harapan pasiennya terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit, sehingga dengan kepuasan yang dirasakan terhadap kualitas layanan maka pasien akan memutuskan untuk memanfaatkan kembali layanan rumah sakit tersebut.

Selanjutnya menurut penelitian Rahmawati Nur'aeni (2020) dengan hasil kepuasan pada variabel *tangible* sebanyak (76,2%), *reliability* sebanyak (77,1%), *responsiveness* sebanyak (91,4%), *assurance* sebanyak (77,1%), dan *empathy* sebanyak (53,33%) yang berarti hasil penelitian secara bersama-sama variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan. Penelitian yang dilakukan oleh Eka Masi Lumban Toruan (2017) menunjukkan bahwa responden yang memilih kepuasan pasien baik dengan mutu pelayanan kesehatan baik lebih banyak dibandingkan dengan pasien yang memilih kepuasan pasien baik dengan mutu pelayanan kesehatan kurang baik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh Grace Siana Juwita (2017) yang memperoleh hasil adanya korelasi antara mutu pelayanan pada dimensi kehandalan (*reliability*) (p-value 0,0001) dengan kepuasan kerja, ada korelasi antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) (p-value 0,0001) dengan kepuasan kerja, ada korelasi antara mutu pelayanan dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) (p-value 0,0001) dengan kepuasan kerja, terdapat korelasi antara mutu pelayanan dalam dimensi empati (*empathy*) (p-value 0,0001) dengan kepuasan kerja, dan adanya korelasi antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) (p-value 0,0001) dengan kepuasan kerja.

Hasil penelitian Joyce Yulianti Silalahi (2019) menunjukkan bahwa variabel kelengkapan dan ketepatan informasi yang disampaikan perawat, perawat terampil profesional, pelayanan perawat agar pasien merasa nyaman, dan pelayanan perawat agar pasien terhindar dari bahaya memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan, sedangkan variabel penurunan kecemasan dan perawat ramah dan empati tidak ada hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Advent Medan. Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yunissia Jibriel Sondakh (2019) yang menyatakan terdapat hubungan bukti fisik (*tangible*), antara daya tanggap (*responsiveness*) dan empati (*empathy*) dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi, sedangkan kehandalan (*reliability*) dan jaminan (*assurance*) tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.

Pembahasan

Mutu pelayanan kesehatan merupakan kesempurnaan suatu produk dalam pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pengguna jasa. Pelayanan yang bermutu merupakan penyelenggaraan pelayanan yang diberikan sesuai dengan prosedur dan standar pada kode etik profesi yang telah ditetapkan, dengan menyesuaikan potensi dari sumber daya yang tersedia secara aman serta memuaskan yang dilakukan dengan wajar, efisien dan efektif dengan memperhatikan keterbatasan dan kemampuan pemerintah serta masyarakat konsumen (Anggraini et al., 2021).

Menurut Wykof, mutu atau kualitas jasa adalah taraf keunggulan yang selalu didesain dengan baik dan pengendalian taraf keunggulan juga dilakukan dengan tepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Sehingga dapat disimpulkan adanya dua hal yang mempengaruhi mutu pelayanan yaitu pelayanan yang diterima dan harapan pelanggan, apabila pelayanan yang diterima oleh pelanggan telah sesuai dengan harapannya atau bahkan melebihi harapannya, maka jasa pelayanan kesehatan dapat dikatakan bermutu serta para pengguna jasa pelayanan akan merasa puas (Iman, 2017).

Pelayanan yang diberikan kepada orang lain tentunya harus selalu dipantau agar tercipta mutu pelayanan yang baik, hal tersebut dapat kita ukur menggunakan dimensi mutu pelayanan yang terdiri dari lima alat pengukuran yaitu bukti fisik (*tengibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), kepedulian (*emphaty*), dan jaminan (*assurance*) (Purwata et al., 2020).

Dikarenakan suatu bentuk jasa tidak mampu dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan. Pasien akan menggunakan indera penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan. Bukti fisik yang baik akan mempengaruhi persepsi pasien. Pada saat yang bersamaan aspek ini juga merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pasien. Dikarenakan dengan bukti fisik yang baik maka harapan pasien akan menjadi lebih tinggi. Oleh karenanya merupakan hal yang penting bagi rumah sakit untuk mengetahui seberapa jauh aspek wujud fisik yang paling tepat, yaitu masih memberikan impresi positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pasien yang terlalu tinggi sehingga dapat memenuhi kebutuhan pasien dan memberikan kepuasan kepada pasien (Kosnan, 2020).

Berdasarkan tinjauan *literature review* mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien yang dilakukan pada 8 artikel jurnal dari Roy Rocky Suprpto Baan (2020), Wilhelmina Kosnan (2020), Haeruddin (2021), Rahmawati Nur'aeni (2020), Eka Masi Lumban Toruan (2017), Grace Siana Juwita (2017), Joyce Yulianti Silalahi (2019) dan Yunissia Jibriel Sondakh (2019) dapat diperoleh pembahasan sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Haeruddin (2021) didapatkan bahwa pasien yang berminat kembali atau melakukan kunjungan ulang ke RSUD Haji Makassar dilihat dari mutu pelayanan dimensi jaminan (*assurance*) ditemukan sebagai variabel yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap. Semakin baik persepsi pasien terhadap jaminan (*assurance*) perusahaan maka semakin tinggi minat kembali pasien. Dan jika persepsi konsumen terhadap jaminan buruk maka minat kembali pasien juga akan semakin rendah (Haeruddin, Alwi Khidri, 2021).

Selaras dengan penelitian sebelumnya, penelitian yang dilakukan oleh Roy Rocky Suprpto Baan (2020) mendapatkan tanggapan responden mengenai dimensi *assurance*, dengan pernyataan bahwa bidan memperkenalkan diri pada setiap pasien baru atau pada pergantian dinas, sebagian besar pasien merasa tidak puas dan ada yang puas dengan bidan memperkenalkan diri pada setiap pasien yang baru atau pada pergantian dinas yang diberikan oleh RS. Bahagia Makassar, yang artinya tentang faktor-faktor yang lebih dominan dalam mempengaruhi kepuasan pasien maka dari itu dimensi kualitas pelayanan *assurance* yang berpengaruh dominan terhadap peningkatan kepuasan pasien dikarenakan memberikan jaminan yang memuaskan dari bidan RS Bahagia Makassar (Baan, 2020).

Adapun penelitian lain yaitu penelitian oleh Eka Masi Lumban Toruan (2017) mengungkapkan hasil yang berbeda yaitu variabel kepedulian (*emphaty*) memiliki pengaruh paling besar dengan kepuasan pasien rawat inap dilihat dari kepedulian yang dilakukan petugas, seperti perawat dan dokter bersikap ramah serta mengenal pasien kemudian pasien merasa puas terhadap kepedulian karena perawat memberikan perhatian secara khusus kepada pasien. Kemudahan bagi pasien untuk berinteraksi dan bertemu dengan petugas kesehatan seperti dokter atau perawat

merupakan hal yang perlu yang harus dapat dilaksanakan oleh penyedia layanan agar pasien merasa nyaman dan tenang selama perawatan di Rumah Sakit(TORUAN, 2017).

Menurut penelitian Grace Siama Juwita (2017), hal yang dapat dilakukan rumah sakit dalam meningkatkan kepuasan pasien tersebut diantaranya meningkatkan kehandalan petugas kesehatan dengan cara mengikutsertakan petugas kesehatan dalam pelatihan-pelatihan atau seminar sesuai profesi, memperbaiki cara komunikasi yang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien. Memenuhi sarana pelayanan yang kurang sesuai dengan harapan pasien, terutama tentang kebersihan dan kerapian ruangan rawat inap, petugas kesehatan sebaiknya bekerja dengan perhatian khusus kepada pasien, perhatian, rasa peduli, dan memahami keluhan atau kebutuhan pasien. Selain itu, pada variabel daya tanggap perlu ketanggapan petugas kesehatan untuk membantu pasien ke kamar mandi/wc, ganti pakaian, makan atau minum jika pasien membutuhkan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa responden merasa sangat puas dengan aspek daya tanggap (*responsiveness*), dengan ketanggapan memberikan layanan keperawatan terhadap pasien. Penyedia jasa pelayanan kesehatan haruslah mampu menanggapi setiap keluhan dari pasien. Dengan demikian daya tanggap yang tinggi dari pihak pengelola rumah sakit akan memberikan rasa kepercayaan pada pasien bahwa mereka akan senantiasa selalu tertolong¹². Hal ini sesuai dengan hasil yang diperoleh dari peneliti Rahmawati Nur'aeni (2020) yakni variabel yang paling besar pengaruhnya dengan kepuasan pasien rawat inap adalah variabel *responsiveness* (ketanggapan)(Nur'aeni et al., 2020).

Tingkat kepuasan pasien yang paling rendah menurut Yunissia Jibriel Sondakh (2019) dipengaruhi oleh aspek bukti fisik (*tangible*), banyak pasien yang mengeluhkan tentang bukti fisik yaitu diantaranya ketersediaan air ditolilet yang kadang tersedia kadang habis, kadang toilet kurang bersih dimana banyak tissue bekas yang berserakan, wastafel yang tidak berfungsi, tempat tidur yang tidak seragam dimana sebagian masih menggunakan tempat tidur yang lama dan tidak nyaman saat digunakan namun sudah ada tempat tidur yang baru(Sondakh et al., 2019).

Menurut Wilhelmina Kosnan (2020), ruang rawat inap merupakan tempat yang paling lama bagi pasien untuk tinggal dibandingkan unit-unit lainnya. Disinilah harapan dan keyakinan pasien akan memperoleh pelayanan yang sebaik-baiknya, sedang rumah sakit berusaha semaksimal mungkin dapat memberikan pelayanan sesuai harapan pasien. Maka dari itu dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* serta *emphaty* sebagai dimensi dari mutu pelayanan kesehatan berpengaruh dengan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit(Kosnan, 2020).

Literature review ini diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi dan pengembangan dalam melaksanakan studi dimasa mendatang yang mengusung topik dan model penelitian serupa. Serta sebagai landasan dalam mengambil keputusan bagi pihak perawat dan rumah sakit dalam memberikan mutu pelayanan keperawatan yang dianggap paling tepat untuk diberikan. Adapun peneliti telah melakukan upaya optimal dalam menuliskan hasil *literature review* ini. Walaupun demikian, penulisan *literature review* ini tak luput dari banyak kekurangan, yakni keterbatasan peneliti dalam mengakses jurnal-jurnal yang lebih dinilai memenuhi syarat dan variabel-variabel yang relevan sehingga memungkinkan belum mengakomodasi setiap kebutuhan referensi peneliti.

SIMPULAN

Kepuasan merupakan sebuah taraf perasaan pasien yang timbul sebagai akibat atau dampak dari kinerja layanan yang di perolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Apabila pasien tidak puas terhadap pelayanan keperawatan yang diberikan, maka pasien tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, mudah di dapat

dan di jangkau. Berdasarkan hasil analisis mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan kesehatan (*assurance, empathy, responsiveness, tangible* dan *reliability*) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap pada rumah sakit. Keempat variabel tersebut merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Hendaknya rumah sakit agar senantiasa meningkatkan pelayanan guna tercapainya kepuasan pasien, khususnya pada pasien rawat inap. Hal ini bisa dilakukan dengan lebih memperhatikan terhadap kebutuhan dan keinginan pasien, peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, jaminan rasa aman dan nyaman, dan kepercayaan serta pelayanan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan pasti sehingga akan meningkatkan kepuasan pasien.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., Ernawati, & Nurfiati, A. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit: Literature Review*.
- Baan, R. R. S. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap pada RS. Bahagia Makassar. *Ekombis Sains: Jurnal Ekonomi, Keuangan Dan Bisnis*, 5(1), 45–52. <https://doi.org/10.24967/ekombis.v5i1.591>
- Haeruddin, Alwi Khidri, S. U. (2021). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar. *Jurnal Kesehatan*, 4 No. 3(3), 282–288.
- Iman, A. T. (2017). *Manajemen Mutu Informasi Kesehatan I: Quality Assurance*. Kementerian Kesehatan Republik Indonesia.
- Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. *Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 4(2), 49–56. <https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841>
- Kartikasari, D. (2019). *Administrasi Rumah Sakit*. Wineka Media. <http://fik.um.ac.id/wp-content/uploads/2020/10/3.-ADMINISTRASI-RUMAH-SAKIT.pdf>
- Kosnan, W. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Merauke. *Jurnal Ekonomi, Bisnis, Dan Akuntansi*, 21(4). <https://doi.org/10.32424/jeba.v21i4.1538>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & . J. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097. <https://doi.org/10.33143/jhtm.v6i2.1152>
- Purwata, K. D., Wijaksono, M. A., & Alawiyah, T. (2020). *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Menggunakan Dimensi Mutu Pelayanan di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit: Literature Review*. 398–402.
- Silalahi, J. Y., Fitriani, A. D., & Megawati, M. (2019). Analisis Mutu Pelayanan Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas Iii Di Rumah Sakit Advent Medan. *Jurnal Kesehatan Perintis (Perintis's Health Journal)*, 6(1), 21–29. <https://doi.org/10.33653/jkp.v6i1.165>
- Sondakh, Y. J., Wowor, R. E., Kolibu, F. K., Kesehatan, F., Universitas, M., & Ratulangi, S. (2019). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*.
- Sriyanti, C. (2016). *Mutu Layanan Kebidanan & Kebijakan Kesehatan*. Pusdik SDM Kesehatan.
- TORUAN, E. M. L. (2017). *Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Pelabuhan Medan (Prima Husada Cipta)*. 1(2), 6–38.