

**LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN  
DENGAN KEPUASAN PASIEN BPJS RAWAT INAP**

**LITERATURE REVIEW: THE RELATIONSHIP BETWEEN THE QUALITY OF  
HEALTH SERVICES AND THE SATISFACTION OF BPJS INPATIENTS**

**Aries Wahyuningsih<sup>1</sup>, Zefanya Adinda Viola Wahyudi<sup>1\*</sup>**

<sup>1</sup>Prodi Administrasi Rumah Sakit Program Sarjana STIKES RS Baptis Kediri

\*Email: [zefanyaadindaviola@gmail.com](mailto:zefanyaadindaviola@gmail.com)

**ABSTRAK**

Mutu pelayanan kesehatan memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien, khususnya dalam pelayanan BPJS Kesehatan di Indonesia. Beragam penelitian telah dilakukan untuk menguraikan elemen-elemen yang memengaruhi mutu pelayanan serta dampaknya terhadap pengalaman pasien. Metode penelitian yang digunakan adalah *literature review*, dengan menganalisis lima jurnal yang menyoroti mutu pelayanan dan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Jurnal-jurnal tersebut mencakup berbagai dimensi pelayanan dan pengalaman pasien. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi mutu pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit, mengukur tingkat kepuasan pasien, serta mengidentifikasi faktor-faktor utama yang memengaruhi keduanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di beberapa rumah sakit berada pada kategori baik, meskipun ada juga yang belum memenuhi standar yang memadai. Variasi tingkat kepuasan pasien teridentifikasi, di mana beberapa laporan menyebutkan tingkat kepuasan yang tinggi, sementara lainnya menunjukkan ketidakpuasan yang cukup signifikan, terutama terkait aspek waktu tunggu dan kualitas komunikasi. Kesimpulan penelitian ini adalah menekankan pentingnya peningkatan mutu pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

**Kata kunci:** Mutu Pelayanan, Kepuasan Pasien

**ABSTRACT**

*The quality of healthcare services has a significant influence on patient satisfaction levels, especially in the context of BPJS Health services in Indonesia. Various studies have been conducted to describe the elements that affect service quality as well as their impact on patient experiences. The research method used is a literature review, analyzing five journals that focus on service quality and patient satisfaction levels in hospitals. These journals cover various dimensions of service and patient experience. The purpose of this study is to evaluate the quality of services provided by hospitals, measure patient satisfaction levels, and identify the main factors influencing both. The research results show that the quality of service in some hospitals falls into the good category, although some have not yet met adequate standards. Variations in patient satisfaction levels were identified, with some reports indicating high satisfaction levels, while others showed significant dissatisfaction, especially related to waiting times and communication quality. The conclusion of this study emphasizes the importance of improving service quality as an effort to increase patient satisfaction.*

**Keywords:** *Quality of Service, Patient Satisfaction*

## Pendahuluan

Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) merupakan bagian dari Sistem Jaminan Sosial Nasional (SJSN) yang diselenggarakan oleh Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan melalui mekanisme asuransi kesehatan sosial yang bersifat wajib. Setiap peserta JKN memiliki hak dan kewajiban sosial yang bersifat wajib. Setiap peserta JKN memiliki hak untuk memperoleh pelayanan kesehatan yang bersifat menyeluruh dan diberikan secara berjenjang, efektif, dan efisien dengan menerapkan prinsip kendali mutu dan kendali biaya berdasarkan indikasi medis. Pasien yang ingin mendapatkan pelayanan kesehatan harus menyesuaikan dengan sistem berjenjang tersebut. (Rahmadani, 2019)

Pelayanan kesehatan yang bermutu menjadi elemen kunci dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik memiliki hubungan langsung dengan tingkat kepuasan pasien. Salah satu penelitian yang dipublikasikan oleh (Murtiana, 2016), menyatakan bahwa pentingnya rumah sakit untuk terus meningkatkan mutu layanan guna memenuhi ekspektasi dan kebutuhan pasien. Kualitas layanan tidak hanya memengaruhi pengalaman pasien selama perawatan, tetapi juga berperan dalam keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan atau merekomendasikannya kepada orang lain. (Murtiana, *et al.*, 2016).

Walaupun partisipasi masyarakat dalam program jaminan sosial kesehatan seperti BPJS terus meningkat, tetapi masih banyak pasien yang merasa kurang puas dengan layanan yang diterima. Penelitian dalam Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia tahun 2017 menemukan adanya penurunan indikator kinerja seperti *Bed Occupancy Rate* (BOR) dan *Average Length of Stay* (ALOS) di RSUD Tamiang Layang, yang menunjukkan memburuknya kualitas layanan. Penelitian tersebut mencatat bahwa keterbatasan fasilitas serta minimnya perhatian dari tenaga kesehatan

menjadi faktor utama yang memengaruhi situasi ini. (Juwita, *et al.*, 2017).

Dalam jurnal Ilmiah Perkam dan Informasi Kesehatan Imelda tahun 2017, disebutkan bahwa meskipun telah dilakukan berbagai upaya untuk memperbaiki kualitas layanan, kekecewaan pasien tetap sering terjadi. Salah satu penyebab karena kurangnya komunikasi efektif antara tenaga kesehatan dan pasien (Imelda, *et al.*, 2017). Selain itu, penelitian lain mencatat bahwa kurangnya pelatihan bagi tenaga kesehatan turut menyulitkan mereka dalam memenuhi kebutuhan pasien yang semakin beragam (Andri, *et al.*, 2019).

Kemudian untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan peningkatan mutu layanan dengan melalui pelatihan tenaga kesehatan serta pembaruan infrastruktur rumah sakit. Dalam jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan dan Kepuasan Pasien, penulis menyarankan agar rumah sakit memprioritaskan pengembangan keterampilan komunikasi tenaga kesehatan sehingga mereka menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan pasien (Andri, *et al.*, 2019). Dengan melakukan perbaikan fasilitas dan penyediaan sumber daya yang memadai juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pasien. Dengan penerapan strategi-strategi ini, diharapkan kualitas pelayanan kesehatan dapat ditingkatkan secara signifikan, sehingga mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap sistem kesehatan secara keseluruhan.

## Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode *literature review*, yang bertujuan untuk mengumpulkan dan menganalisis penelitian terdahulu yang membahas hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Melalui metode ini diharapkan tercipta pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pasien dalam konteks layanan kesehatan. Karena berbentuk kajian literatur, penelitian tidak dilakukan di lokasi fisik tertentu. Jurnal-jurnal yang dianalisis berasal dari berbagai rumah sakit di Indonesia, khususnya yang menyediakan

layanan BPJS Kesehatan. Pemilihan publikasi difokuskan pada rentang waktu 6 (enam) tahun dari tahun 2016 hingga tahun 2021, untuk memastikan bahwa data yang digunakan bersifat relevan dan terkini.

Populasi penelitian mencakup semua penelitian terkait mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Artikel yang dianalisis merupakan jurnal ilmiah terakreditasi agar hasil kajian dapat dipertanggungjawabkan secara akademis. Sebagai sampel, lima jurnal dipilih berdasarkan kriteria spesifik, yaitu mengkaji mutu pelayanan dan melakukan evaluasi terhadap kepuasan pasien. Pemilihan jurnal menggunakan metode *purposive sampling*, di mana hanya jurnal yang paling relevan dan berkualitas dipertimbangkan untuk dianalisis lebih lanjut.

Proses pengumpulan data dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, pencarian dilakukan di beberapa *database* jurnal ilmiah, seperti *Google Scholar*, dengan menggunakan kata kunci yang sesuai. Setelah jurnal ditemukan, seleksi dilakukan berdasarkan kriteria penelitian, dan jurnal yang memenuhi syarat diunduh untuk dianalisis. Dari masing-masing jurnal, informasi penting diekstraksi, seperti tujuan penelitian, metodologi, hasil, serta kesimpulan terkait mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

Analisis data dilakukan dengan mengidentifikasi tema utama yang muncul dari hasil penelitian yang dikaji. Tema-tema tersebut mencakup berbagai dimensi mutu pelayanan, seperti kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, serta bukti fisik, dan bagaimana dimensi tersebut berhubungan dengan kepuasan pasien. Hasil dari jurnal-jurnal yang dianalisis kemudian disintesis untuk memberikan pemahaman menyeluruh tentang hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Berdasarkan analisis dapat ditarik kesimpulan mengenai hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien, sekaligus memberikan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya. Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berguna dalam pengembangan kebijakan maupun praktik di bidang pelayanan kesehatan di Indonesia

## Hasil Penelitian

Kualitas pelayanan kesehatan merupakan aspek krusial dalam sistem kesehatan, terutama dalam konteks program Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) di Indonesia. Di tengah meningkatnya tuntutan masyarakat akan pelayanan kesehatan yang berkualitas, pemahaman terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien menjadi sangat penting. Dari lima jurnal yang sudah diteliti membahas tentang kepuasan pasien, mutu pelayanan, hubungan pelayanan terhadap mutu atau kepuasan pasien.

Berikut data yang akan disajikan berisi informasi penulis, judul jurnal, metodologi penelitian, hasil penelitian, dan publikasi.

Tabel Ekstraksi dari *Literature Review 5 Jurnal*

No	Penulis/Tahun	Judul	Metode	Hasil Penelitian	Publikasi
1.	Ary Syahputra Wiguna (2017)	Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap di Kelas II di RSUD Imelda Medan	Analitik dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa 61,5% menyatakan kurang puas dengan pelayanan BPJS Kesehatan di instalasi rawat inap kelas II Rumah Sakit Umum Imelda Medan. Hasil uji statistik <i>Chi Square</i> menyatakan ada hubungan antara kehandalan ( $p=0,007$ ), empati ( $p=0,000$ ), daya tanggap ( $p=0,019$ ) dengan kepuasan pasien. Variabel yang tidak memiliki hubungan yaitu jaminan ( $p=0,248$ ) dan bukti fisik ( $p=0,257$ ).	Jurnal Ilmiah Perakam dan Informasi Kesehatan Imelda, Vol. 2, No. 1, 2017, ISSN: 25977156, 207-218
2.	Eka Murtiana, Ruslan Majid, Nur Nasriana Jufri (2016)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016	<i>Cross Sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan administrasi dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,00 < 0,05$ , ada hubungan mutu pelayanan dokter dengan kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value} = 0,00 < 0,05$ , ada hubungan mutu pelayanan perawat dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,00 < 0,05$ , ada hubungan mutu sarana dan prasarana dengan kepuasan pasien dengan $p = 0,00 < 0,05$ , ada hubungan lingkungan rumah sakit dengan kepuasan pasien dengan nilai $p = 0,00 < 0,05$ .	Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat (JIMKESMAS), Vol. 1, No. 4, 2016, ISSN: 250-731x
3.	Raihan Utari, Meri Lidiawati, Elmiyati (2021)	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Kelas III Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Avicenna Bireun	Deskriptif Kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Responden terbanyak menyatakan puas (89,2%) berdasarkan dimensi bukti langsung. Menyatakan puas (82,8%) berdasarkan dimensi kehandalan. Menyatakan puas (79,6%) berdasarkan dimensi ketanggapan. Menyatakan puas (88,2%) berdasarkan dimensi bukti jaminan. Menyatakan puas (73,1%) berdasarkan dimensi bukti empati. Responden terbanyak menyatakan puas (83,9%) terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit Avicenna Kabupaten Bireun.	Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan, Vol. 8, No. 3, 2021, ISSN: 25494864, 263-269
4.	Grace Siana Juwita, Lenie Marlinae,	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien	Kuantitatif dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ), bukti	Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia, Vol. 4, No. 2,

	Fauzie Rahman (2017)	Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang		langsung ( <i>tangible</i> ), empati ( <i>empathy</i> ) dan daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) dengan kepuasan kerja dengan masing-masing <i>p-value</i> 0,000.	2017, ISSN: 2581090, 49-56
5.	Andri Simalango, 2019	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019	Survei Analitik dengan menggunakan Desain Studi <i>Cross Sectional</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai <i>p-value</i> antara bukti fisik ( <i>p-value</i> 0,013), hasil uji analisis dengan <i>Kendall Tau</i> didapatkan nilai <i>significancy</i> <i>p</i> sebesar $0,000 < 0,005$ . Sebagian besar responden mendapatkan mutu pelayanan sangat baik yaitu 25% dan yang mendapatkan mutu pelayanan baik yaitu 75%. Responden yang menyatakan sangat puas yaitu 35% dan yang menyatakan puas yaitu 62,5%. Kehandalan ( <i>p-value</i> 0,002), daya tanggap ( <i>p-value</i> 0,023), jaminan ( <i>p-value</i> 1.000), dan empati ( <i>p-value</i> 0,110) terhadap kepuasan pasien BPJS.	Jurnal Kesehatan Masyarakat dan Gizi, Vol. 2 No. 1, 2019, ISSN: 2655-0849, 71-78

## Pembahasan

### 1. Mutu Pelayanan

Menurut salah satu sumber menjelaskan bahwa kualitas layanan di RSUD Tamiang Layang sudah cukup memuaskan, walaupun masih ada yang perlu diperbaiki pada beberapa aspek, serta masih ada area yang membutuhkan peningkatan. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien memberikan penilaian positif terhadap dimensi kehandalan, jaminan, dan empati, dengan tingkat kepuasan mencapai lebih dari 80%. Hal ini mencerminkan kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan yang terpercaya serta memprioritaskan kenyamanan pasien. Namun demikian, terdapat beberapa dimensi lain yang perlu mendapat perhatian lebih, seperti aspek bukti fisik dan daya tanggap. Masih ada pasien yang merasa kurang puas, terutama terkait kondisi fasilitas rumah sakit dan responsivitas terhadap kebutuhan mereka. Sebagai contoh, kebersihan dan kerapian ruang rawat inap masih memerlukan peningkatan, begitu pula kecepatan tenaga medis dalam menanggapi keluhan pasien. Perbaikan pada dua aspek ini dapat berkontribusi secara signifikan dalam meningkatkan tingkat kepuasan pasien. Secara keseluruhan, meskipun terdapat kekurangan, RSUD Tamiang Layang sudah berada di jalur yang positif untuk meningkatkan mutu layanannya. Dengan memberikan perhatian khusus pada area yang memerlukan perbaikan, rumah sakit ini diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pasien sekaligus memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. (Juwita, *et al.*, 2017)

Jurnal lain menyebutkan bahwa mutu pelayanan di RSUD Kota Kendari secara umum dinilai baik oleh pasien, sebab berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pasien (76%) menilai kualitas pelayanan administrasi dan perawatan baik. Hal ini mencerminkan bahwa petugas

rumah sakit, termasuk dokter dan perawat, secara keseluruhan memberikan pelayanan yang ramah serta responsif. Selain itu, mutu sarana dan prasarana juga mendapatkan penilaian positif (82,3%), yang berarti fasilitas yang disediakan memadai dan kebersihan terjaga. Namun, terdapat beberapa kelemahan yang perlu menjadi perhatian. Sebagian pasien mengeluhkan keterlambatan pelayanan terkait kehadiran dokter. Hal ini menjadi catatan penting karena dapat memengaruhi pengalaman pasien secara keseluruhan. Oleh karena itu, meskipun secara umum mutu pelayanan sudah baik, langkah evaluasi dan perbaikan harus terus dilakukan oleh manajemen rumah sakit, terutama dalam hal meningkatkan kecepatan pelayanan dan memperbaiki komunikasi antara petugas dengan pasien agar tingkat kepuasan dapat ditingkatkan lebih lanjut. (Murtiana, *et al.*, 2016)

Dari hasil penelitian di RS Santa Elisabeth Medan, mutu pelayanannya dinilai cukup baik, namun masih ada yang perlu diperbaiki. Sejumlah dimensi pelayanan seperti bukti fisik, kehandalan, dan daya tanggap memiliki hubungan signifikan dengan tingkat kepuasan pasien. Sebesar 63,4% pasien yang menilai bukti fisik pelayanan dalam kategori baik melaporkan tingkat kepuasan yang tinggi. Hal ini membuktikan bahwa fasilitas dan lingkungan rumah sakit sudah mendukung pengalaman pasien dengan cukup baik. Di sisi lain, masih terdapat beberapa keluhan, terutama dalam aspek perhatian dan jaminan yang diberikan oleh tenaga kesehatan. Sejumlah pasien merasa perhatian yang mereka terima kurang memadai, ditambah kekhawatiran mengenai ketatnya waktu pelayanan serta komunikasi yang dianggap belum optimal. Masalah tersebut dapat berdampak pada menurunnya kepercayaan pasien terhadap rumah sakit. Dengan demikian, meskipun mutu pelayanan secara keseluruhan

sudah tergolong baik, penting bagi rumah sakit untuk terus melakukan upaya peningkatan, khususnya dalam hal perhatian dan komunikasi, demi memenuhi harapan pasien sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan secara menyeluruh. (Simanglango, *et al.*, 2019)

Berbeda dengan sebelumnya, jurnal ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan di RSUD Imelda Medan masih belum sesuai harapan pasien. Sebanyak 61,5% responden mengaku kurang puas dengan pelayanan yang diterima. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan yang cukup signifikan antara ekspektasi pasien dan realitas pelayanan. Rendahnya mutu pelayanan disebabkan oleh beberapa faktor utama, seperti kehandalan, empati, dan daya tanggap dari petugas medis. Banyak pasien merasa pelayanan yang diberikan sering kali tidak tepat waktu dan tidak sesuai dengan janji yang telah disampaikan. Selain itu, minimnya perhatian serta komunikasi dari pihak rumah sakit turut memperburuk tingkat kepuasan pasien. Meskipun ada beberapa aspek positif, seperti fasilitas fisik yang memadai, pengalaman negatif tetap mendominasi persepsi pasien terhadap layanan. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah perbaikan dalam sistem pelayanan. Upaya ini termasuk peningkatan pelatihan bagi petugas medis agar mereka mampu bersikap lebih responsif dan menunjukkan empati terhadap kebutuhan pasien. (Wiguna, *et al.*, 2017)

Lain halnya dengan RS Avicenna Bireuen, di mana mutu pelayanan dinilai baik oleh mayoritas pasien. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan pasien yang mencapai 83,9%, di mana banyak pasien merasa puas terhadap berbagai dimensi pelayanan. Dimensi seperti bukti langsung dan jaminan masing-masing mencatat tingkat kepuasan sebesar 89,2% dan 88,2%. Pelayanan rumah sakit dianggap berkualitas karena menunjukkan tanggung jawab yang

mumpuni serta keandalan dalam memberikan layanan kepada pasien. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perhatian, terutama pada dimensi empati, di mana hanya 73,1% pasien yang merasa puas. Meski secara keseluruhan pelayanan telah memenuhi ekspektasi pasien, upaya perbaikan secara berkelanjutan tetap dibutuhkan untuk mencapai standar mutu yang lebih tinggi. (Utari, *et al.*, 2021)

## 2. Kepuasan Pasien

Berdasarkan penelitian sebelumnya di RSUD Tamiang Layang, sebagian besar pasien di RSUD Tamiang Layang (88,5%) merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Angka ini mencerminkan bahwa sebagian besar pasien merasakan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka, terutama dalam hal keandalan dan empati. Respon petugas kesehatan yang ramah dan perhatian terhadap kebutuhan pasien menjadi faktor penting yang berkontribusi dalam menciptakan pengalaman perawatan yang positif. Meski demikian, masih ada pasien (11,5%) yang menyatakan ketidakpuasan terkait dengan kondisi fisik rumah sakit yang kurang terawat serta lambatnya respon petugas dalam menangani keluhan. Hal ini berpotensi menimbulkan dampak negatif, sebab pengalaman buruk yang diceritakan oleh pasien dapat mempengaruhi citra rumah sakit secara keseluruhan. (Juwita, *et al.*, 2017)

Sementara itu, penelitian lain di RSUD Kota Kendari juga menunjukkan bahwa 78,1% responden merasa puas terhadap pelayanan yang mereka terima. Tingginya tingkat kepuasan ini sebagian besar berhubungan dengan kualitas layanan dari petugas medis, baik dokter maupun perawat, yang dinilai responsif dan ramah. Pasien merasa diperhatikan serta menerima penjelasan yang memadai terkait kondisi kesehatan mereka, sehingga

tercipta rasa nyaman selama menjalani perawatan. Meski demikian, masih ada pasien (21,9%) yang menyatakan ketidakpuasan. Masalah utama yang dikeluhkan meliputi keterlambatan dalam pelayanan dan kurangnya komunikasi yang jelas dari petugas. Beberapa pasien juga mengeluhkan waktu tunggu yang terlalu lama, terutama di bagian administrasi. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun tingkat kepuasan secara keseluruhan cukup tinggi, namun pada beberapa aspek tetap memerlukan perhatian dan perbaikan. (Murtiana, *et al.*, 2016)

Namun, berdasarkan hasil penelitian di RS Santa Elisabeth Medan, sebanyak 51,8% pasien merasa kurang puas. Tingginya angka ketidakpuasan ini tampaknya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan pelayanan serta kurangnya perhatian dari tenaga kesehatan. Banyak pasien melaporkan merasa diabaikan, terutama ketika membutuhkan penjelasan lebih terperinci mengenai kondisi kesehatan mereka. Sebaliknya, mereka yang merasa puas umumnya mengapresiasi pelayanan yang tanggap dan fasilitas yang memadai. Para pasien ini menilai kehandalan dan kecepatan respon dari tim medis, termasuk dokter dan perawat, sebagai nilai tambah utama. Meski demikian, proporsi ketidakpuasan yang lebih tinggi menandakan bahwa ada banyak hal yang masih perlu dibenahi, khususnya dalam aspek komunikasi serta perhatian personal terhadap pasien. Oleh sebab itu, sangat penting bagi rumah sakit untuk mendengarkan umpan balik dari pasien dan mengambil langkah konkret demi meningkatkan kualitas pelayanan di masa mendatang. (Simanglango, *et al.*, 2019)

Kondisi yang sama terlihat di RSUD Imelda Medan, di mana mayoritas pasien merasa kurang puas. Sebanyak 61,4% pasien merasa kurang puas dengan pelayanan yang

diberikan, sementara hanya 38,6% yang merasa puas, dan tidak ada pasien yang menyatakan sangat puas. Tingkat ketidakpuasan ini disebabkan oleh berbagai faktor, terutama kualitas layanan yang dianggap belum memenuhi ekspektasi, khususnya dalam aspek kehandalan dan tanggung jawab petugas. Pasien mengeluhkan seringnya keterlambatan dalam menerima layanan, ditambah minimnya perhatian dari staf medis yang membuat mereka merasa tidak diperhatikan. Selain itu, komunikasi yang kurang efektif antara pasien dan petugas kesehatan turut memperburuk pengalaman mereka. Meskipun terdapat sejumlah aspek positif, seperti fasilitas fisik yang memadai, dominasi pengalaman negatif memengaruhi penilaian keseluruhan terhadap kualitas pelayanan. (Wiguna, *et al.*, 2017)

Sebaliknya, di RS Avicenna Bireuen, menunjukkan bahwa 83,9% pasien merasa puas dengan layanan yang mereka terima. Selain itu, 5,4% pasien menyatakan sangat puas. Hal ini mengindikasikan bahwa mayoritas pasien menghargai kualitas pelayanan, terutama pada aspek seperti kelancaran proses administrasi dan perhatian yang diberikan oleh staf medis. Kedua faktor ini menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman yang baik bagi pasien. Meski begitu, terdapat 10,8% pasien yang merasa cukup puas, yang artinya masih ada kemungkinan peningkatan untuk beberapa aspek layanan. Dalam tanggapan mereka, beberapa pasien mengungkapkan perlunya perbaikan di bidang komunikasi serta empati dari petugas kesehatan, karena keduanya berperan penting dalam membangun rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi pasien. (Utari, *et al.*, 2021)

### 3. Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien

Berdasarkan kelima jurnal, menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Pada RSUD Tamiang Layang,

menunjukkan bahwa pelayanan secara umum dinilai baik, dengan 88,5% pasien merasa puas. Walaupun terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti kebersihan dan tanggung jawab petugas, secara keseluruhan terdapat hubungan positif antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien. Pada RSUD Kota Kendari mencatat bahwa 78,1% pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Mutu pelayanan yang baik dari tenaga medis menjadi faktor utama yang memengaruhi rasa puas pasien, meskipun tetap ada keluhan tentang keterlambatan dalam proses pelayanan. Pada RS Santa Elisabeth Medan, menyatakan tingkat kepuasan pasien hanya mencapai 48,2%. Namun, hasil penelitian menunjukkan adanya hubungan signifikan antara dimensi pelayanan (kehandalan dan daya tanggap) dengan tingkat kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa aspek-aspek tertentu dalam mutu pelayanan dapat memengaruhi kepuasan meskipun terdapat sejumlah keluhan. Sedangkan pada RS Avicenna Bireuen mengungkapkan bahwa 83,9% pasien merasa puas. Mayoritas pasien memberikan apresiasi terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Meski begitu, hasil penelitian mengidentifikasi beberapa hal yang masih perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan dapat lebih optimal. Sedangkan di RS Umum Imelda Medan menunjukkan bahwa hanya 61,4% pasien merasa puas, dengan banyaknya keluhan terkait kehandalan dan perhatian petugas medis. Ketidaksesuaian antara ekspektasi dan realitas pelayanan menyebabkan tidak adanya hubungan yang jelas antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien.

### Kesimpulan

Dari lima jurnal yang dianalisis, terdapat variasi yang signifikan dalam hubungan antara mutu pelayanan dan kepuasan pasien di berbagai rumah sakit.

Empat jurnal menunjukkan adanya hubungan positif, dengan tingkat kepuasan pasien yang tinggi (lebih dari 76%) sejalan dengan kualitas pelayanan yang baik, meskipun beberapa aspek tetap membutuhkan perhatian untuk perbaikan. Namun, satu jurnal menunjukkan hasil berbeda, di mana sebanyak 61,4% pasien merasa tidak puas karena adanya kesenjangan antara ekspektasi dengan kualitas pelayanan yang diterima. Secara keseluruhan, temuan ini menyoroti pentingnya upaya peningkatan berkelanjutan dalam pelayanan bersama demi meningkatkan kepuasan pasien serta memenuhi harapan mereka di lingkungan rumah sakit.

### Saran

Untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pasien di rumah sakit, manajemen disarankan untuk secara aktif mendengarkan masukan dari pasien serta melakukan evaluasi rutin terhadap mutu pelayanan. Pelatihan yang komprehensif bagi petugas medis, terutama dalam aspek komunikasi, empati, dan tanggung jawab, sangat penting guna menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pasien. Selain itu, peningkatan kualitas fasilitas fisik, termasuk kebersihan dan kenyamanan, harus menjadi perhatian utama. Melalui upaya ini, rumah sakit diharapkan mampu memenuhi ekspektasi pasien dengan lebih optimal sekaligus meningkatkan tingkat kepuasan secara berkelanjutan.

### Daftar Pustaka

- Ardani & Suprapti, 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan WOM (Studi di RSUD Wangaya Denpasar). *Jurnal Manajemen*, I(2), pp. 240-254.
- Herlamang & Susanto, 2016. *Manajemen Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit*. Yogyakarta: Gosyan Publishing.

- 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*, IV(2), pp. 49-56.
- Murtiana, E., Majid, R. & Jufri, N. N., 2016. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan kepada Kepuasan Pasien BPJS di RSUD Kota Kendari Tahun 2016. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, I(4).
- Simalango, A., 2019. Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, II(1), pp. 71-78.
- Utari, R., Lidiawati, M. & Elmiyati, 2021. Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap BPJS Kesehatan Kelas III Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit Avicenna Bireun. *Jurnal Ilmu Kedokteran dan Kesehatan*, VIII(3), pp. 263-269.
- Wiguna, A. S., 2017. Hubungan Mutu Pelayanan BPJS Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS di Instalasi Rawat Inap Kelas II di RSUD Imelda Medan. *Jurnal Ilmiah Perekam dan Informasi Kesehatan Imelda*, II(1), pp. 207-218.