

---

**ANALISIS MUTU PELAYANAN KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN: LITERATURE REVIEW**

**Anggi Novita Sari<sup>1</sup>, Nabilla Tawaqal Ainy Kusuma<sup>2</sup>, Ulfiyah Az-Zahra Dahlan<sup>3</sup>, Putri Alvia Ritonga<sup>4</sup>, Sri Hajjah Purba<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [angginovitasari420@gmail.com](mailto:angginovitasari420@gmail.com)<sup>1</sup>, [nabillatawaqalainy@gmail.com](mailto:nabillatawaqalainy@gmail.com)<sup>2</sup>, [ulfiyahazzahrad@gmail.com](mailto:ulfiyahazzahrad@gmail.com)<sup>3</sup>, [putrialfiah297@gmail.com](mailto:putrialfiah297@gmail.com)<sup>4</sup>, [srihajjah20@gmail.com](mailto:srihajjah20@gmail.com)<sup>5</sup>

**ABSTRAK**

Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, serta mensintesis pada penelitian terdahulu untuk diperoleh rumusan konsep pada topik penelitian dan pengembangan teori yang telah ada. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian literature review. Desain penelitian digunakan metode restrospektif, prospektif, dan tinjauan sistematis. Artikel yang digunakan adalah artikel jurnal nasional yang ditelusuri menggunakan beberapa database online: Google Scholar. Hasil analisis mengenai pengaruh mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan kesehatan (assurance, empathy, responsiveness, tangible dan reliability) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun ada beberapa penelitian yang mengatakan jaminan (assurance) pada pelayanan kesehatan masih kurang sehingga dalam mutu pelayanan kesehatan diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan Kesehatan karena apabila pasien tidak puas terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan, dia tidak akan mencari layanan itu atau menerimanya, walaupun layanan tersebut tersedia, praktis di dapat serta di jangkau.

**Kata Kunci : Mutu, Dimensi Mutu, Pelayanan Kesehatan, Kepuasan Pasien.**

**ABSTRACT**

*The higher the quality of health services, the higher the patient satisfaction. Quality health services are an important factor in achieving patient satisfaction. This research aims to analyze the quality of health services on patient satisfaction, as well as synthesizing previous research to obtain conceptual formulations on existing research topics and theory development. This research uses a literature review type of research. The research design used retrospective, prospective and systematic review methods. The articles used are national journal articles searched using several online databases: Google Scholar. From the results of the analysis regarding the influence of the quality of health services on patient satisfaction, it can be concluded that the quality of health services (assurance, empathy, responsiveness, tangible and reliability) influences patient satisfaction. However, there are several studies which say that assurance in health services is still lacking so that the quality of health services is expected to be able to maintain and improve the quality of health services because if the patient is not*

*satisfied with the health services provided, he will not seek the service or receive it, even though the service It is available, practically accessible and within reach*

***Keywords: Quality, Quality Dimensions, Health Services, Patient Satisfaction.***

---

## **PENDAHULUAN**

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

Semakin tinggi mutu pelayanan kesehatan maka semakin tinggi pula kepuasan pasien. Pelayanan kesehatan yang bermutu merupakan faktor yang penting dalam mencapai kepuasan pasien. Kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Perawat sebagai ujung tombak upaya kesehatan baik upaya kesehatan masyarakat maupun upaya kesehatan individu. Kepuasan pasien merupakan “outcome” layanan kesehatan. Tentang peningkatan mutu layanan kesehatan. Peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan untuk keahlian sesuai bidang keilmuan masing-masing pada seluruh tenaga pemberi pelayanan kesehatan. Kemampuan, keterampilan dan profesionalisme perawat serta akuntabilitas administrasi publik kesehatan perlu ditingkatkan dalam aspek profesional. Strategi pengembangan kapasitas perawat dalam pelayanan kesehatan dapat diwujudkan dengan pendidikan dan pelatihan berbasis aspek spiritual dan aspek teknologi. Pembangunan kesehatan merupakan cara untuk meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan untuk hidup sehat bagi setiap orang sehingga dapat tercapai derajat kesehatan masyarakat yang optimal. Keselamatan pasien merupakan indikator kualitas pelayanan kesehatan yang menjadi isu penting meskipun data kejadian keselamatan pasien pada pelayanan kesehatan primer tidak selalu akurat di Indonesia.

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).

Untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien ke dalam literature review dengan tujuan untuk mengetahui menganalisis mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien, serta mensintesis pada penelitian terdahulu untuk diperoleh rumusan konsep pada topik penelitian dan pengembangan teori yang telah ada.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian menggunakan literature review. Desain penelitian digunakan metode retrospektif, prospektif, dan tinjauan sistematis. Tinjauan sistematis adalah tinjauan atas pertanyaan yang dirumuskan dengan jelas yang menggunakan metode sistematis dan eksplisit untuk mengidentifikasi, memilih, dan menilai secara kritis penelitian yang relevan, dan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari studi yang termasuk dalam tinjauan (Vardavas dan Nikitara, 2020). Artikel yang digunakan adalah artikel jurnal nasional yang ditelusuri menggunakan beberapa database online: Google Scholar. Pencarian sumber referensi atau literatur dimulai pada 01-11 Juni 2024. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian istilah: mutu pelayanan, pelayanan kesehatan, dan dimensi mutu. Studi dimasukkan jika ada:

1) Studi manusia; 2) Diterbitkan dalam bahasa Inggris atau Indonesia; 3) Original study dan review. Penelitian ini mencari daftar referensi dari penelitian yang mencakup 50 penelitian yang diambil melalui penelusuran. Sebanyak 20 artikel di bersihkan, dan ada 10 artikel yang termasuk dalam pembahasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil**

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tinjauan literature review sebelumnya yang terdiri dari 10 jurnal nasional berkaitan dengan judul penelitian “Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien: Literature Review” didapatkan hasil penelitian seperti berikut:

Tabel Hasil dan Analisis

Penulis/Tahun	Judul	Tempat	Sampel	Design	Kata kunci	Hasil penelitian
Hasti Oktavia Meidi, Endang Sri Redjeki, Erianto Fanani, Agung Kurniawan (2023)	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang	Puskesmas Dinoyo Kota Malang	96 responden	Penelitian observasional kuantitatif menggunakan pendekatan design cross sectional	Mutu pelayanan kesehatan; kepuasan pasien; pasien bpjs	Berdasarkan hasil uji ChiSquare diperoleh nilai p value sama dengan 0,000 (p value kurang dari 0,05) hingga bisa dinyatakan H0 ditolak serta Ha diterima maksudnya terdapat hubungan antara kelima jenis mutu pelayanan (tangible, reliability, responsiveness, assurance, serta empathy) pada perasaan puas peserta BPJS di Puskesmas

						Dinoyo Kota Malang.
Muhamma d Fazar Sidiq Alhayata, Saminob, Dina Dwi Nuryanib, Dhiny Easter Yantib, Nova Muhani (2023)	Hubungan Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu	Puskes mas Wanaka ya Kecama tan Haurgeu lis Kabupat en Indrama yu	138 orang	Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.	Assurance,em pathy, reliability, responsivenes s, tangibles	Hasil penelitian uji Pearson Product Moment menunjukkan bahwa ada pengaruh antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi tangibles, reliability, responsivenes s, assurance, dan empathy dengan kepuasan pasien. Hasil uji Regresi Linear Berganda menunjukkan ada hubungan antara mutu tenaga kesehatan (reliability (p=0,000), responsivenes

						s (p=0,000), assurance (p=0,000), empathy (p=0,000), dan tangible (p=0,000)) secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu.
Fakhsiannor (2021)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021	Puskesmas Batuman di Kabupaten Balangan	96 responden	Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan metode penelitian survey analitik dengan pendekatan cross sectional	Kehandalan; Ketanggapan; Jaminan; Perhatian; Bukti fisik dengan kepuasan	Dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan antara reliability (kehandalan) dengan p-value=0,001, responsiveness (ketanggapan) dengan

						pvalue=0,006 , assurance (jaminan) dengan p- value=0,008, empathy (perhatian) dengan pvalue=0,009 , tangible (bukti fisik/bukti langsung) dengan p- value=0,001 dengan kepuasan pasien.
Khaeruddin, Khidri Alwi, Umriani Syamsuddin (2021)	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan dan Minat Kembali di RSUD Haji Makassar	Peserta BPJS di ruang rawat inap RSUD Haji Makassar	82 responden	Penelitian ini menggunakan desain cross sectional study	Tangible; reliability; responsiveness; assurance; empathy	Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien rawat inap adalah assurance. Faktor yang paling berpengaruh terhadap

						<p>minat kembali pasien rawat inap setelah dipengaruhi kepuasan adalah empathy. Dari hasil analisis didapatkan kesimpulan bahwa ada pengaruh positif dan signifikan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy terhadap minat kembali pasien, ada pengaruh positif dan signifikan tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy melalui</p>
--	--	--	--	--	--	--



						<p>kepuasan terhadap minat kembali pasien. Adapun faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali pasien adalah assurance. Dan faktor yang paling berpengaruh terhadap minat kembali setelah dipengaruhi oleh kepuasan adalah empathy. Disarankan bagi pihak RSUD Haji Makassar, hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas</p>
--	--	--	--	--	--	---

						pelayanannya sehingga dengan kualitas pelayanan yang lebih baik maka pasien di rumah sakit akan selalu setia dalam menggunakan jasa rumah sakit tersebut.
Asmirati Yakob, Yuli Kusumawati, Lina Alfiyani, Didik Mulyono, Umi Budi Rahayu, Ida Untari, Sri Sat Titi Hamranani, Devid Noor Umam (2023)	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun, Jawa Timur Tahun 2023	Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun, Jawa Timur	Pasien rawat jalan sebanyak 80 responden	Penelitian ini menggunakan Teknik purposive sampling (pengumpulan data dengan kuisioner)	Mutu pelayanan, Kepuasan pasien, Rumah Sakit, Rawat jalan	Hasil penelitian yaitu adanya hubungan antara reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS Paru Manguharjo, Madiun. Berdasarkan hasil data variabel yang

						didapatkan bahwa Reliability dan Assurance dikatakan cukup, Tangibles dan Responsiveness dikatakan rendah, sedangkan Empathy dikatakan kuat.
Nining Ade Ningsih, Hasmah, Agustina Veronika Bhebbhe (2021)	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar	Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar	Sampel dalam penelitian ini sebanyak 64 responden	Jenis penelitian ini Observasional analitik dengan rancangan Cross Sectional Study dengan teknik accidental sampling	Mutu Pelayanan, Pelayanan Kesehatan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua variable independent (dimensi mutu pelayanan) berhubungan dengan variabel minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan. Mutu pelayanan kesehatan ini

						<p>berdasarkan dimensi <i>tangible</i>, <i>reliability</i>, <i>assurance</i>, <i>empathy</i> berhubungan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan dengan nilai <math>p=0,000</math>; dimensi <i>responsiveness</i> juga berhubungan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan dengan nilai <math>p=0,00</math></p>
<p>Sri Dewi, Thomson P. Nadapdap, Neni Ekowati Januariana (2022)</p>	<p>Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Peserta JKN/KIS di</p>	<p>Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupat</p>	<p>Sampel dalam penelitian ini sebanyak 90 responden</p>	<p>Jenis penelitian yang digunakan yaitu survei analitik dengan rancangan</p>	<p>Berwujud, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Kepuasan pasien</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan)</p>

	Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak	en Padang Lawas Utara		cross sectional study		pelayanan, responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) pelayanan, empathy (perhatian) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta JKN/ KIS di seluruh bidang pelayanan Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara
Alin Amanda, Nadya Fitriani (2024)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Norita	Lokasi penelitian di Rumah Sakit Norita	Sampel yang diambil dalam penelitian ini berjumlah 30 pasien	Jenis penelitian survei dengan menggunakan pendekatan explanatory. Analisis pada penelitian ini yaitu analisis Bivariat menggunakan uji chi square	Mutu Pelayanan Kesehatan; Kepuasan pasien; Rawat Inap	Dari hasil penelitian hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Norita dapat disimpulkan : Tidak ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik atau tangibles

						<p>dengan kepuasan pasien rawat Inap Rumah Sakit Kota Norita dengan P Value diperoleh <math>0.03 &gt; 0.05</math>. Ada hubungan yang bermakna antara Realibility dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Norita dengan P Value diperoleh <math>0.002 &lt; 0.05</math>. Ada hubungan antara kualitas pelayanan responsivine ss dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumak Sakit Norita dengan P Value diperoleh <math>0.004 &lt; 0.05</math>.</p>
Degitha Agtiani Puteri, Erliany Syaodih,	Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap	Klinik Kirana Medika Bandun g	Sampel dalam penelitian ini sebanyak	Peneliti an ini merupakan studi deskrip tif metode kuantitatif	Mutu pelayanan, Minat Kunjungan Ulang, BPJS	Ada pengaruh mutu pelayanan variabel bukti langsung

Ign Wiseto P Agung, Oke Andikarya (2024)	Minat Kunjungan Ulang Pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung		150 responde n	dengan <i>desain</i> <i>cross</i> <i>sectional</i> .		( <i>tangibles</i> ), kehandalan ( <i>reliability</i> ), daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung. Tidak ada pengaruh mutu pelayanan variabel empati ( <i>empathy</i> ), rasa aman ( <i>safety</i> ) terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung. Dimensi mutu pelayanan kesehatan yang paling dominan berpengaruh pada minat kunjungan ulang pasien BPJS Klinik Kirana Medika
--	--	--	----------------------	---	--	---

						Bandung adalah dimensi bukti fisik ( <i>tangible</i> )
Patricia T. Manoppo, Franckie R. R. Maramis, Adisti A. Rumayar (2023)	Gambaran Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Pada Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado	Peneliti an ini berlokas i di RSU GMIM Pancara n Kasih Manado , dilakuka n saat bulan Maret hingga Agustus 2023	Sampel dalam penelitian ini sebanyak 96 responde n	Penelitian ini menggunakan desain penelitian <i>cross- sectional</i> dan berbentuk penelitian kuantitatif yang menggunakan pendekatan survei deskriptif.	Mutu pelayanan, Rawat jalan, Rumah sakit	Penelitian yang dilaksanakan yaitu terkait gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan dimensi bukti fisik ( <i>tangibility</i> ), keandalan ( <i>reliability</i> ), daya tanggap ( <i>responsivene ss</i> ), jaminan ( <i>assurance</i> ),



						serta empati ( <i>empathy</i> ), pelayanan kesehatan rawat jalan RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado terkategori baik.
--	--	--	--	--	--	--

Dari 10 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 Hesti Oktavia Meidi, dkk (2023) berdasarkan hasil uji ChiSquare diperoleh nilai p value sama dengan 0,000 (p value kurang dari 0,05) hingga bisa dinyatakan  $H_0$  ditolak serta  $H_a$  diterima maksudnya terdapat hubungan antara kelima jenis mutu pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, serta *empathy*) pada perasaan puas peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. Sejalan juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Fazar Sidiq Alhayata, dkk (2023) hasil penelitian uji Pearson Product Moment menunjukkan bahwa ada pengaruh antara mutu layanan tenaga kesehatan dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien. Hasil uji Regresi Linear Berganda menunjukkan ada hubungan antara mutu tenaga kesehatan (*reliability* ( $p=0,000$ ), *responsiveness* ( $p=0,000$ ), *assurance* ( $p=0,000$ ), *empathy* ( $p=0,000$ ), dan *tangible* ( $p=0,000$ )) secara simultan terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Wanakaya, Kecamatan Haurgeulis, Kabupaten Indramayu.

Adapun dari kedua penelitian diatas berhubungan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fakhriannor (2021) dari hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa ada hubungan antara *reliability* (kehandalan) dengan  $p\text{-value}=0,001$ , *responsiveness* (ketanggapan) dengan  $p\text{-value}=0,006$ , *assurance* (jaminan) dengan  $p\text{-value}=0,008$ , *empathy* (perhatian) dengan  $p\text{-value}=0,009$ , *tangible* (bukti fisik/bukti langsung) dengan  $p\text{-value}=0,001$  dengan kepuasan pasien.

Pada penelitian Asmirati Yakob, dkk (2023) didapatkan bahwa Reliability dan Assurance dikatakan cukup, Tangibles dan Responsiveness dikatakan rendah, sedangkan Empathy dikatakan kuat. Adapun pada penelitian Nining Ade Ningsih, dkk (2023) berdasarkan dimensi *tangible*, *reliability*, *assurance*, *empathy* berhubungan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan dengan nilai  $p=0,000$ ; dimensi responsiveness juga berhubungan dengan minat memanfaatkan ulang pelayanan kesehatan dengan nilai  $p=0,00$ .

Adapun penelitian lain oleh Khaeruddin, dkk (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) sehingga 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.

Hasil penelitian Sri Dewi, dkk (2022) disimpulkan bahwa tangibles (bukti fisik), reliability (kehandalan) pelayanan, responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan) pelayanan, empathy (perhatian) pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di seluruh bidang pelayanan Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak Kabupaten Padang Lawas Utara. Sejalan dengan penelitian tahun selanjutnya yang dilakukan oleh Patricia T. Manoppo, dkk (2023) yaitu berdasarkan dimensi bukti fisik (*tangibility*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), serta empati (*empathy*), pelayanan kesehatan rawat jalan RSU GMIM Pancaran Kasih Manado terkategori baik.

Selanjutnya pada penelitian Alin Amanda, Nadya Fitriani (2024) Tidak ada hubungan yang bermakna antara bukti fisik atau tangibles dengan kepuasan pasien rawat Inap Rumah Sakit Kota Norita dengan P Value diperoleh  $0.03 > 0.05$ . Ada hubungan yang bermakna antara Reliability dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Norita dengan P Value diperoleh  $0.002 < 0.05$ . Ada hubungan antara kualitas pelayanan responsiveness dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Norita dengan P Value diperoleh  $0.004 < 0.05$ . Namun, pada penelitian Degitha Agtiani Puteri, dkk (2024) mengatakan dimensi mutu pelayanan kesehatan

yang paling dominan berpengaruh pada minat kunjungan ulang pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung adalah dimensi bukti fisik (*tangible*), ada pengaruh mutu pelayanan dengan pelayanan variabel bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*) dan Tidak ada pengaruh mutu pelayanan variabel empati (*empathy*), rasa aman (*safety*) terhadap minat kunjungan ulang pasien BPJS Klinik Kirana Medika Bandung.

### **Pembahasan**

Mutu pelayanan kesehatan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Tingkat kepuasan pasien dapat dilihat dari mutu pelayanan kesehatan. Pasien yang menyatakan kepuasannya baik pada umumnya mendapat pelayanan yang baik juga. Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan – harapannya.

Mutu pelayanan yang baik memberikan dampak yang positif bagi kesembuhan pasien sesuai dengan hakekat pelayanan dasar dari pelayanan kesehatan adalah memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan Kesehatan. 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).

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 tenaga kesehatan dan instansi

yang menaunginya seperti rumah sakit, puskesmas, klinik dll dalam memberikan mutu pelayanan kesehatan 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.

## **KESIMPULAN**

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 dapat ditarik kesimpulan bahwa mutu pelayanan kesehatan (assurance, empathy, responsiveness, tangible dan reliability) berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Kelima variabel tersebut merupakan variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Namun ada beberapa penelitian yang mengatakan jaminan (assurance) pada pelayanan kesehatan masih kurang sehingga dalam mutu pelayanan kesehatan diharapkan mampu mempertahankan dan meningkatkan mutu pelayanan kesehatan. Pihak yang menaungi pelayanan kesehatan dapat menyusun program survey kepuasan pasien secara berkala serta melakukan perbaikan, pengembangan dan melakukan upaya-upaya untuk memaksimalkan mutu pelayanan yang diberikan. sehingga ada baiknya mutu pelayanan Kesehatan lebih ditingkatkan lagi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Dewi, S., Nadapdap, T. P., & Januariana, N. E. (2022). Pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien peserta JKN/KIS di Puskesmas Gunung Tua Kecamatan Padang Bolak. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 6(2), 1–9. <https://doi.org/10.34012/jkpi.v6i2.2991>
- Fakhsiannor. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas Batumandi Kabupaten Balangan Tahun 2021 Relationship of*

*Quality of Health Services With Outpatient Patient Satisfaction At Batumandi Puskesmas, Balangan Regency in 2021.* 8(2), 180–185.

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.

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>

Manoppo, P. T., Maramis, F. R. R., & Rumayar, A. A. (2023). *Gambaran mutu jasa pelayanan kesehatan pada pasien rawat jalan di rumah sakit umum gmim pancaran kasih manado.* 4, 6232–6241.

Meidi, H. O., Redjeki, E. S., Fanani, E., & Kurniawan, A. (2023). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Puskesmas Dinoyo Kota Malang. *Sport Science and Health*, 5(2), 117–132. <https://doi.org/10.17977/um062v5i22023p117-132>

Muhammad Fazar Sidiq Alhayat, Samino, Dina Dwi Nuryani, Dhiny Easter Yanti, & Nova Muhani. (2023). Pengaruh Mutu Layanan Tenaga Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Di Puskesmas Wanakaya Kecamatan Haurgeulis Kabupaten Indramayu. *Professional Health Journal*, 5(1), 257–274. <https://doi.org/10.54832/phj.v5i1.632>

Ningsih, N. A., Hasmah, H., & Bhebhe, A. V. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Minat Memanfaatkan Ulang Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Kesmas Jambi*, 5(2), 71–80. <https://doi.org/10.22437/jkmj.v5i2.14405>

Pasien, K., Inap, R., Rsud, D. I., & Padang, R. (2021). *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat.* 6(1), 225–231.

Sodali, H. A., Dian, A., & Abidin, M. Z. (2024). Strategi Optimalisasi Monitoring Kepuasan Pasien Dalam Menunjang Mutu Pelayanan di RSNU Permata. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(1), 177–181. <https://doi.org/10.52436/1.jpmi.2081>

Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiyani, L., Mulyono, D., Rahayu, U. B., Untari, I., Hamranani, S. S. T., & Umam, D. N. (2024). Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Paru Manguharjo Madiun Tahun 2023. *Jurnal Keilmuan Dan Keislaman*, 45–48. <https://doi.org/10.23917/jkk.v3i1.49>