



## PENGARUH MUTU PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN UNIT RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT: NARATIVE LITERATUR REVIEW

Umi Khoirul Bariya\*, Rosyidah, Muhammad Syamsu Hidayat

Program Studi Magister Kesehatan Masyarakat, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia

Email Corresponding:  
[umikhairul1233@gmail.com](mailto:umikhairul1233@gmail.com)

Page : 547 - 555

**Kata Kunci :**  
Kepuasan pasien,  
Mutu pelayanan  
Rawat jalan RS

**Keywords:**  
*Patient satisfaction*  
*Quality of health services*  
*Hospital outpatient care*

**Published by:**  
Tadulako University,  
Managed by Faculty of Medicine.  
**Email:** healthytadulako@gmail.com  
**Phone (WA):** +6285242303103  
**Address:**  
Jalan Soekarno Hatta Km. 9. City of  
Palu, Central Sulawesi, Indonesia

### ABSTRAK

**Latar Belakang:** Kepuasan pasien sangat penting untuk memastikan bahwa layanan rawat jalan di rumah sakit memberikan kualitas terbaik. Mutu pelayanan kesehatan merupakan tolok ukur keberhasilan dalam mengukur kesempurnaan pelayanan kesehatan. Rumah sakit menawarkan berbagai layanan, termasuk rawat jalan, di mana pasien dapat memperoleh diagnosis dan memulai rehabilitasi tanpa harus dirawat inap. **Tujuan:** Tujuan dari studi literatur ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh mutu pelayanan rumah sakit terhadap kepuasan pasien rawat jalan. **Metode:** Metode yang digunakan adalah narrative literature review terhadap artikel jurnal dalam 5 tahun terakhir, yaitu antara tahun 2018 sampai 2023. Sumber artikel berasal dari jurnal nasional dan internasional yang diperoleh dari database Google Scholar dan PubMed, dengan kata kunci: kepuasan pasien, mutu pelayanan kesehatan, dan rawat jalan rumah sakit. Artikel kemudian disaring berdasarkan kriteria tertentu. **Hasil:** Telaah terhadap 8 jurnal menunjukkan bahwa terdapat beberapa indikator kualitas pelayanan yang berhubungan dengan kepuasan pasien, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. **Kesimpulan:** Dari hasil analisis jurnal dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien rawat jalan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan rumah sakit. 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.

### ABSTRACT

**Background:** Patient satisfaction is crucial to ensuring that outpatient services in hospitals provide the highest quality of care. The quality of healthcare services is a benchmark for measuring the excellence of healthcare delivery. Hospitals offer a variety of services, including outpatient care, where patients can receive diagnoses and begin rehabilitation without being admitted. **Objective:** The objective of this literature review is to identify and analyze the impact of hospital service quality on outpatient satisfaction. **Methods:** The method used is a narrative literature review of journal articles from the past five years, specifically between 2018 and 2023. The articles were sourced from both national and international journals found in the Google Scholar and PubMed databases, using keywords such as patient satisfaction, healthcare service quality, and hospital outpatient services. The articles were then filtered based on specific criteria. **Results:** A review of eight journals revealed several quality service indicators related to patient satisfaction, namely reliability, responsiveness, assurance, empathy, and physical evidence. **Conclusion:** The analysis of the journals concludes that outpatient satisfaction is influenced by the quality of hospital services. The better the service quality, the better the patient response to hospital services. One positive impact is increased patient loyalty, leading them to return to the hospital for future treatment.

## PENDAHULUAN

Kesehatan adalah keadaan sehat, baik secara fisik, mental, spiritual maupun social

yang memungkinkan setiap orang untuk hidup produktif secara sosial dan ekonomis<sup>1</sup>. layanan kesehatan lainnya untuk

memfasilitasi akses mudah terhadap perawatan medis yang diperlukan bagi pasien mereka. Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan bagi masyarakat dengan karakteristik tersendiri yang dipengaruhi oleh perkembangan ilmu pengetahuan kesehatan, kemajuan teknologi, dan kehidupan sosial ekonomi masyarakat yang harus tetap mampu meningkatkan pelayanan yang lebih bermutu dan terjangkau oleh masyarakat agar terwujud derajat kesehatan yang setinggi-tingginya<sup>1</sup>.

Selain rawat inap, rawat jalan, dan perawatan darurat, rumah sakit menawarkan berbagai layanan kesehatan pribadi. Meningkatkan kinerja pelayanan rawat jalan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kinerja rumah sakit. Layanan ini mencerminkan rumah sakit secara keseluruhan dan merupakan salah satu sumber pendanaan terbesar bagi rumah sakit. Oleh karena itu, optimalisasi pengelolaan layanan rawat jalan sangat penting dilakukan agar dapat berkontribusi terhadap kinerja. Titik kontak pertama bagi pasien di institusi layanan kesehatan adalah proses penerimaan rawat jalan. Saat memilih pusat kesehatan, beberapa orang mendasarkan keputusan mereka pada seberapa nyaman ruang tunggu dan seberapa membantu stafnya. Petugas pendaftaran bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap pasien mendapatkan pengalaman terbaik di tempat pendaftaran rawat jalan, karena ini adalah titik kontak pertama antara pasien dan petugas. Anda dapat mendaftar sebagai pasien biasa atau pasien dengan jaminan di halaman pendaftaran pasien<sup>2</sup>.

Ada korelasi yang jelas antara kualitas layanan yang ditawarkan dan tingkat kepuasan yang dilaporkan pelanggan. Ketika pelanggan merasakan suatu kualitas, mereka mungkin merasa puas. Menyediakan barang dan jasa yang berkualitas tinggi bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan

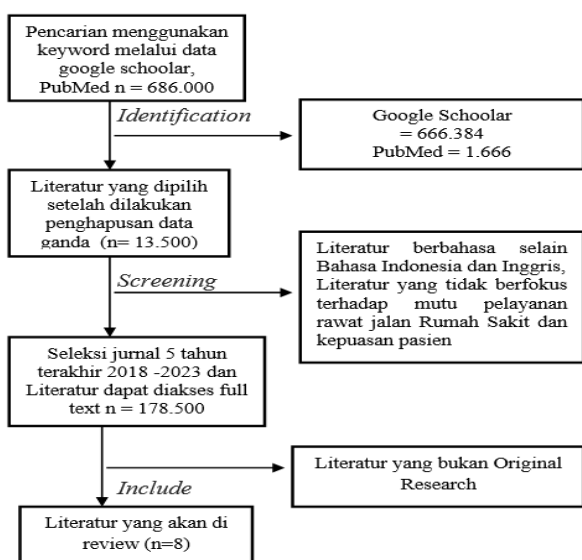
melampaui harapan mereka<sup>3</sup>. Untuk memastikan konsumen puas dengan layanan yang mereka terima, layanan tersebut harus memenuhi lima dimensi utama. Pertama, aspek fisik, yang meliputi tampilan fasilitas dan kenyamanan yang ditawarkan, yang berkaitan dengan hal tersebut. Kedua, keandalan adalah kuncinya, dan fasilitas kesehatan harus mampu memberikan layanan yang akurat sejak awal pemeriksaan dan memberikannya pada waktu yang telah disepakati. Kemampuan penyedia layanan kesehatan dalam memecahkan masalah berhubungan dengan empati mereka ketika mereka mengatasi kekhawatiran yang disuarakan oleh pasien dan orang yang mereka cintai, dan kontak pribadi mengacu pada kapasitas mereka untuk membangun kepercayaan dengan pasien dan menunjukkan sikap membantu dan sopan. bersama dengan kebijakan, khususnya dimensi-dimensi yang mencakup bagian-bagian kualitas layanan yang terkena dampak kebijakan institusi layanan kesehatan<sup>4</sup>.

Masyarakat memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap tingkat layanan yang mereka dapatkan dari instansi kesehatan seperti rumah sakit. Meningkatkan layanan kesehatan bagi masyarakat dan organisasi yang kinerjanya setara pada dasarnya adalah masalah fokus pada kualitas layanan. Tujuan pembangunan kesehatan dicapai dengan cara ini<sup>5</sup>. Mengembangkan rencana pemasaran dan pengembangan yang sesuai dengan kepuasan dan permintaan pasien mengharuskan rumah sakit untuk memahami pasar lebih dalam dan menganalisis berbagai aspek yang memengaruhi kebutuhan dan aspirasi konsumen<sup>6</sup>. Maka dari itu, Kualitas pelayanan kesehatan menjadi hal penting perlu diwujudkan oleh sarana pelayanan kesehatan seperti rumah sakit. Untuk memenuhi standar-standar ini, fasilitas kesehatan harus terus berupaya meningkatkan kualitas perawatan yang mereka berikan. Setiap orang harus dapat

menerima layanan kesehatan berkualitas tinggi dengan biaya terjangkau, oleh karena itu mari kita tingkatkan standar layanan kesehatan yang diharapkan semua orang. Oleh karena itu, tujuan studi *narrative literatur review* ini adalah untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan rawat jalan.

**BAHAN DAN CARA**

Penelitian ini merupakan penelitian *narrative literatur review* yang menggunakan data sekunder dari hasil penelitian sebelumnya melalui database elektronik seperti Google Scholar dan PubMed.



**Gambar 1. Alur Pemilihan Sumber Literatur**

Kata kunci yang digunakan dalam pencarian adalah "mutu pelayanan, kepuasan pasien, dan rawat jalan di rumah sakit". Proses *narrative literatur review* dilakukan dengan mencari artikel penelitian yang sesuai dengan kajian, kemudian artikel-artikel tersebut dibahas dan dianalisis. Artikel dipilih dengan rentang waktu publikasi dalam 5 tahun terakhir (2018-2023) dalam Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, baik dari sumber artikel nasional maupun internasional. Proses seleksi artikel dilakukan dengan menghapus data ganda, memilih literatur berbahasa Indonesia atau Inggris, serta fokus pada mutu pelayanan rawat jalan rumah sakit dan kepuasan pasien. Setelah proses seleksi, terdapat 8 artikel yang dipilih untuk direview. Alur pemilihan sumber literatur dapat dilihat pada gambar 1 dalam penelitian ini.

**HASIL**

Penyaringan menghasilkan delapan artikel (8) yang memenuhi kriteria untuk dimasukkan dalam penelitian, yang semuanya berkaitan dengan kepuasan pasien rawat jalan terhadap mutu layanan kesehatan di rumah sakit. Demikian ringkasan dari review delapan artikel penelitian yang mengamati seberapa puas pasien rawat jalan terhadap mutu pelayanan di rumah sakit.

**Tabel 1. Hasil Pencarian Artikel yang Sesuai dengan Tujuan Penelitian**

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
1	Linlin Hu, Bright P.Zhou, Shiyang Liu, Zijuan Wang, Yuanli Liu. (2019)	Outpatient Satisfaction With Tertiary Hospitals In China : The Role Of Sociodemographic Characteristics 2019	Metode kuantitatif dengan analitik deskriptif	Berdasarkan hasil peneltian, karakteristik sosiodemografi, seperti status migran local, tingkat pendapatan, tingkat pendidikan, dan kepemilikan asuransi medis bantuan, memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit di china. Selain itu, kepuasan layanan di kalangan lansia buruk. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan dalam penggunaan berbagai bentuk teknologi rawat jalan.

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
2	I Made Putu Sudiarta Hartawan, Zaini. (2022)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Rawat Jalan Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram Tahun 2022	Observasional analitik dengan rancangan data crosssectional	Kepuasan Pasien berkorelasi dengan kualitas pelayanan. Dimana dikatakan Kepuasan Pasien Rawat Jalan BPJS di Rumah Sakit dipengaruhi secara positif oleh kualitas pelayanan. Hal ini sejalan dengan temuan Kartikasari dan Dewanto (2014) yang menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan. Kepuasan pasien berbanding lurus dengan tingkat kualitas pelayanan.
3	Ria Waty, Yuli Prapanca Satar, Aditya Galih Prihartono (2021)	Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021	Kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Terdapat hubungan efisiensi ( $p < 0,001$ ), hubungan antar manusia ( $p < 0,001$ ), informasi ( $p = 0,041$ ) dan keamanan ( $p = 0,002$ ), namun tidak ada hubungan efektivitas ( $p = 0,077$ ) dan tepat waktu ( $p = 0,314$ ) terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan RS Helsa. Hasil analisis pengaruh secara bersama-sama didapatkan bahwa hubungan antar manusia dan keamanan berpengaruh terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan, dengan efektivitas dan efisiensi sebagai faktor perancu.
4	Alib Birwin, Erdil Kamri, Eva Yulia Faresty, Tamri, BuchariLapau. (2020)	Service Quality and Outpatient's Factors Affecting Their Satisfaction At The B Hospital In Indonesia. (2020)	Kuantitatif analitik pendekatan cross sectional	Ada Empat faktor yang diidentifikasi sebagai penentu kepuasan pasien rawat jalan berdasarkan penelitian dengan menggunakan Cross Sectional Test: daya tanggap tenaga medis, keterwujudan rumah sakit dan tenaga kesehatan, empati yang baik dari staf dan pekerja, serta pembayaran rumah sakit melalui asuransi.
5	Habel Roy Sulo, Elina Hartono, R. A. Oetari (2019) <sup>7</sup>	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit x kota surakarta	Deskriptif observasional non-eksperimental	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta memiliki nilai rata-rata sebesar 3,078 dan nilai harapan sebesar 3,196. Analisis gap menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara pelayanan yang diterima pasien dan harapan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit tersebut. Analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, secara bersama-sama berpengaruh positif

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta.
6	Bui Thi Tu Quyen, Nguyen Thanh Ha, dan Hoang Van Minh. (2021).	Outpatient Satisfaction With Primary Health Care Service in Vietnam : Multilevel Analysis Result From The Vietnam Health Facilities Assesment 2015. (2021)	Cross Sectional	Studi ini menemukan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks, termasuk karakteristik pasien dan faktor terkait penyedia layanan kesehatan. Tingginya tingkat kepuasan pasien dengan layanan kesehatan di pusat kesehatan komunal (85%) dan rumah sakit distrik (73%). Sampel studi mencakup 4372 pasien, dengan karakteristik seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan distribusi provinsi dilaporkan.
7	Khoiri Najib , Himawan Agung Nugroho, Moh Sholihin, Riza Fathonah (2022) <sup>8</sup>	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta	Metode kuantitatif. pendekatan positivistik yang berlandaskan pada filsafat positivisme	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. Uji t menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai t hitung sebesar 6,085 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Selain itu, uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi sebesar 33,1% terhadap kepuasan pasien, sedangkan sisanya 66,9% dipengaruhi oleh faktor lain. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien dan perlu ditingkatkan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat dan keuntungan perusahaan itu sendiri.
8	Muhammad Al Rajab, Sultan Andilah (2023)	Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan di Rumah Sakit Umum Bahteramas Tahun 2023	Analitik kuantitatif dengan pendekatan cross sectional	Nilai p-value sebesar 0,046 menunjukkan adanya korelasi antara daya tanggap dengan kepuasan pasien. Korelasi antara bukti nyata dan kepuasan pasien signifikan secara statistik (p = 0,025). Nilai p-value sebesar 0,016 menunjukkan adanya korelasi antara Reliabilitas dengan tingkat kepuasan pasien. Nilai p-value sebesar 0,015 menunjukkan adanya korelasi antara Assurance dengan tingkat kepuasan pasien. Dengan p-value hanya 0,185,

No	Peneliti	Judul	Metode	Hasil
				tidak ada korelasi antara empati dengan kepuasan pasien.

## PEMBAHASAN

Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti nyata merupakan lima aspek yang dapat digunakan pasien untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan rumah sakit, berdasarkan temuan delapan jurnal yang diteliti.

Keandalan suatu layanan bergantung pada beberapa faktor, salah satunya adalah tingkat kompetensi dan profesionalisme penyedia layanan. Layanan yang cepat merespons dan mengatasi kekhawatiran pasien juga akan berdampak pada seberapa puas mereka terhadap layanan secara keseluruhan. Untuk menanamkan kepercayaan pada pasien, jaminan tenaga kerja menentukan jenis kepastian layanan. Dalam sebuah organisasi, mencapai keunggulan memerlukan usaha untuk meningkatkan kinerja individu setinggi mungkin, karena kinerja individu secara langsung mempengaruhi kinerja tim atau kelompok kerja, yang pada akhirnya akan berdampak pada kinerja keseluruhan organisasi<sup>9</sup>. Agar pasien merasa nyaman saat menerima pengobatan, empati yang ditunjukkan melalui perhatian dan perhatian sangatlah penting. Selain itu, evaluasi pasien terhadap kualitas rumah sakit dapat dibantu oleh bentuk fisiknya, yang mencakup layanan tambahan seperti fasilitas yang ditawarkan<sup>10</sup>.

Kepuasan konsumen dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata konsumennya<sup>11</sup>. Industri jasa pelayanan masyarakat, termasuk rumah sakit, juga menghadapi persaingan antar pelakunya. Rumah sakit berusaha meraih kepercayaan masyarakat dengan menyediakan layanan yang efisien, efektif, dan berkualitas dalam kerangka kendali mutu dan biaya<sup>12</sup>.

Penelitian yang dilakukan Hu et al., (2019) menunjukkan bahwa pengobatan rawat

jalan tidak diterima dengan baik oleh pasien yang berlatar belakang migran, berkecukupan, berpendidikan, dan memiliki asuransi. Selain itu, kepuasan layanan di kalangan lansia buruk. Hal ini disebabkan oleh kurangnya pelatihan dalam penggunaan berbagai bentuk teknologi rawat jalan.<sup>13</sup> Kualitas pelayanan kesehatan mempunyai hubungan yang kuat dengan kepuasan pasien, Konsep mutu yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan dengan istilah SERVQUAL yang terdiri dari *Tangible, Assurance, Responsiveness, Empathy, dan Reliability*<sup>14</sup>. Berdasarkan studi analitik *cross-sectional*, jumlah sampel adalah 200 pasien yang selanjutnya mengunjungi bagian rawat jalan Rumah Sakit B. Di antara 9 variabel independen, terdapat 4 variabel independen yang mempunyai hubungan sebab akibat dengan kepuasan pasien rawat jalan di RS B: Tanpa pembayaran ke rumah sakit melalui asuransi kesehatan, lambatnya daya tanggap, bukti nyata yang tidak baik, dan empati yang tidak baik mempengaruhi ketidakpuasan pasien rawat jalan<sup>15</sup>.

Penelitian yang dilakukan Muhammad Al Rajab, (2023) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan yang dialami pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Bahtermas dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti daya tanggap, bukti nyata, ketergantungan, dan jaminan. Di RSUD Bahtermas, kepuasan pasien rawat jalan tidak berhubungan dengan empati. Pelayanan yang baik dirasakan oleh penyedia layanan dan pasien, karena kebutuhan pasien merupakan landasan di mana kualitas layanan dirasakan<sup>16</sup>. Karena kesan positif pasien terhadap mutu pelayanan kesehatan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan dan menumbuhkan citra positif terhadap

pelayanan kesehatan, maka persepsi pasien merupakan faktor penting dalam penilaian mutu pelayanan kesehatan<sup>17</sup>.

Penelitian yang dilakukan oleh Hartawan dan Zaini (2022) menemukan adanya hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien. Hasil uji korelasi Spearman rho menunjukkan nilai probabilitas (nilai p) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari  $\alpha$  0,05, menandakan hasil yang signifikan. Mutu pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pasien BPJS rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Mataram pada tahun 2022, dengan kekuatan hubungan sebesar 0,776 yang menunjukkan hubungan positif kuat. Dengan kata lain, semakin baik mutu pelayanan, semakin tinggi kepuasan pasien BPJS rawat jalan di rumah sakit tersebut<sup>2</sup>. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Najib et al. (2022), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta<sup>8</sup>.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Waty et.al.,2022) menunjukkan Terdapat pengaruh efisiensi, informasi, hubungan antar manusia serta keamanan terhadap minat pemanfaatan ulang layanan rawat jalan, dan variabel yang paling dominan berpengaruh adalah hubungan antar manusia<sup>18</sup>. Sedangkan penelitian yang dilakukan pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta memiliki nilai rata-rata sebesar 3,078, sedangkan nilai harapannya adalah 3,196. Analisis gap menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima pasien dengan harapan pasien terhadap pelayanan farmasi di rumah sakit tersebut. Analisis regresi linear berganda mengungkapkan bahwa dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*,

secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Instalasi Farmasi Rumah Sakit X Kota Surakarta<sup>7</sup>. Hal ini sejalan dengan penelitian pada pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo yang menunjukkan kepuasan pasien berdasarkan bukti fisik adalah 74,79% (puas), jaminan adalah 84,88% (puas), kehandalan adalah 75,39% (puas), empati adalah 75,48% (puas), dan daya tanggap adalah 76,27% (puas). Rata-rata tingkat kepuasan pasien mencapai 76,74% (kategori puas), menunjukkan bahwa pelayanan kefarmasian di UPT Puskesmas Bromo telah dilaksanakan sesuai standar kefarmasian, sehingga memberikan rasa puas kepada pasien yang menerima pelayanan tersebut<sup>19</sup>. Salah satu fungsi Puskesmas adalah memberikan pelayanan kesehatan kepada masyarakat, yang memerlukan pedoman sebagai standar dalam pelaksanaannya<sup>20</sup>.

Sedangkan Penelitian yang dilakukan di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una Una Tidak terdapat hubungan yang signifikan antara jaminan (assurance) dengan kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Daerah Ampana, Kabupaten Tojo Una-Una, dengan nilai  $p = 0,051$ <sup>21</sup>.

Penelitian oleh Quyen et al. (2021) menunjukkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor kompleks, termasuk karakteristik pasien dan faktor terkait penyedia layanan kesehatan. Tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di pusat kesehatan komunal mencapai 85%, sementara di rumah sakit distrik mencapai 73%. Studi ini melibatkan 4372 pasien, dengan karakteristik seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, tingkat pendidikan, dan distribusi provinsi yang tercatat<sup>22</sup>.



Mutu pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Dimana ketika konsumen merasa mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan tertentu sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen tersebut akan kembali dan melakukan pembelian ulang serta bisa merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli di tempat yang sama<sup>23</sup>.

Memahami kebutuhan dan preferensi konsumen dalam hal ini, pasien adalah faktor penting yang mempengaruhi kepuasan pasien. Pasien yang puas dengan layanan Anda adalah aset yang sangat berharga karena mereka akan terus menggunakan layanan pilihan Anda (Anjayati, 2021)<sup>19</sup>.

Ketika kualitas layanan tinggi, kemungkinan besar pasien akan merasa puas, sehingga berdampak positif pada bisnis. Menurut penelitian yang dilakukan di RSUD Kota Mataram oleh Hartawan dan Zaini (2022), pasien rawat jalan akan lebih senang dengan pengalaman pengobatannya jika kualitas pelayanannya tinggi. Intinya, pemasaran memastikan pasien puas dengan layanan yang mereka dapatkan. Respon berupa kepuasan pasien sangat berkaitan erat dengan informasi dari mulut ke mulut<sup>2</sup>.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam hal kualitas pelayanan rawat jalan di rumah sakit, kepuasan pasien adalah hal yang terpenting. Tercapainya standar keunggulan pelayanan kesehatan yang tinggi dapat diukur dari kualitas pelayanan tersebut. Sejalan dengan norma profesional dan prinsip etika yang ditetapkan, layanan berkualitas tinggi memastikan bahwa semua individu yang menerima layanan kesehatan merasa puas. Kepuasan pelanggan meningkat berbanding lurus dengan keunggulan layanan.

Karena hal ini mempunyai pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pasien, layanan rawat jalan harus dipertimbangkan sambil

memikirkan cara untuk meningkatkan kualitas rumah sakit. Ketika pasien merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, khususnya di layanan rawat jalan, mereka cenderung menjadi pelanggan setia yang secara teratur memperbarui langganan layanan kesehatan mereka. Jadi, agar rumah sakit dapat mempertahankan reputasi baiknya di mata masyarakat, mereka perlu mempertahankan dan meningkatkan tingkat pelayanan yang mereka berikan kepada pasien.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak yang telah mendukung dan membantu dalam proses penelitian dan penulisan artikel ini. Semua kontribusi dan dukungan yang diberikan sangat berarti bagi kesuksesan dalam penulisan Narrative literature review ini.

## DAFTAR PUSTAKA

1. UU RI No.44.Undang-undang Republik Indonesia Tentang Rumah Sakit (Nomor.44 Tahun 2009). *Am J Res Commun.* 2009;5(August):12-42.
2. Hartawan IMPS, Zaini. Influence Quality Service To Satisfaction Patient BPJS Treat Street in House Mataram City General Hospital 2022. *Nusadaya J Multidiciplinary Stud.* 2022;1(2):22-26.
3. Rosalia KJ. Pasien RSUD Surya Husadha Di Denpasar. 2018;7(5):2442-2469.
4. Lilik NIS, Budiono I. Mutu Pelayanan Kesehatan Setelah Persalinan Yang Berhubungan Dengan Kepuasan Pelayanan Ibu Nifas. *Indones J Public Heal Nutr.* 2021;1(1):101-113.
5. Nur'aeni R, Simanjorang A, J. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Izza Karawang. *J Healthc Technol Med.* 2020;6(2):1097. doi:10.33143/jhtm.v6i2.1152
6. Damayanti M, Jati S, Arso S. Analisis Permintaan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Rumah Sakit Umum Daerah Dr. R. Soetijono Blora. *J*



- Kesehat Masy.* 2017;5(1):85-94.
7. Sulo HR, Hartono E, Oetari RA, Samarinda SD, Budi US. Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di instalasi farmasi rumah sakit x kota surakarta. 2019;5(1):81-90.
  8. Najib K, Nugroho HA, Sholihin M, Fathonah R, Administrasi AM, Gunungkidul K. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Saptosari Gunungkidul Yogyakarta. Published online 2022;35-44.
  9. Nurjannah SA, Yuniar N, Jazuli J. Pengaruh Kepemimpinan, Komitmen Dan Perilaku Kerja Terhadap Kinerja Perawat Di Rumah Sakit Umum Daerah Kota Kendari Tahun 2022. *Heal Tadulako J.* 2022;9(2277):16-17.
  10. Alpan H, Fauzan H, Fanny SA. Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di RSIA PKU Muhammadiyah Cipondoh. *J JKFT.* 2019;4(2):11-21.
  11. Nurhaida S. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. *Heal Tadulako J.* 2015;1(2):15-22.
  12. Tirta Sari Putri Hutama, Diah Mutiarasari ANAF. Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu. 2018;4(2):41-49.
  13. Hu L, Zhou BP, Liu S, Wang Z, Liu Y. Outpatient satisfaction with tertiary hospitals in China: The role of sociodemographic characteristics. *Int J Environ Res Public Health.* 2019;16(19). doi:10.3390/ijerph16193518
  14. Nursalam. *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional.* 5th ed. Salemba Medika; 2017.
  15. Birwin A, Kamri E, Faresty EY, Anon T, Lapau B. Service Quality and Outpatient'S Factors Affecting Their Satisfaction At the B Hospital in Indonesia. *Int J Manag.* 2021;11(12):2366-2373. doi:10.34218/ijm.11.12.2020.223
  16. Muhammad Al Rajab SA. Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan. *Ilm Kesehatan.* 2023;18(1):73-86.
  17. Aprina Hetikus Taekab, Chriswardani Suryawati WK. Analisis Persepsi Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Puskesmas Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Puskesmas. 2019;7.
  18. Waty R, Prapanca Satar Y, Galih Prihantono A. Analisis Pengaruh Mutu Layanan Terhadap Minat Pemanfaatan Ulang Layanan Rawat Jalan RS Helsa Jatirahayu Tahun 2021. *J Manaj dan Adm Rumah Sakit Indones.* 2022;6(1):15-22. doi:10.52643/marsi.v5i2.1510
  19. Nurul Hidayah, Nadroh Sitepu, Hilda, Masniah K ulina. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kefarmasian Di UPTD Puskesmas Bromo Kecamatan Medan. *Heal Tadulako J.* 2023;9(1):27-35.
  20. Suci Ramadhani, Dwi Sutiningsih CTP. Implementasi Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan Pada Penderita Hipertensi Di Puskesmas Kota Surakarta. 2022;10(2277):16-17.
  21. Sudirman SN. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Ampana Kabupaten Tojo Una-Una. *J Kesehat Tadulako.* 2015;1(2):15-22.
  22. Quyen BTT, Ha NT, Van Minh H. Outpatient satisfaction with primary health care services in Vietnam: Multilevel analysis results from The Vietnam Health Facilities Assessment 2015. *Heal Psychol Open.* 2021;8(1). doi:10.1177/20551029211015117
  23. Ricky Chaerul Y, Hesty Utami R, Yusi Anggriani SS. Pengaruh Pelayanan Home Care Apoteker Terhadap Tingkat Kepatuhan, Kepuasan Dan Outcome Klinis Pasien Hipertensi Di Apotik. 2019;5(3):64-74.