

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

### Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara: *Literature Review*

Intan Syahdilla<sup>1</sup>, Putri Sonia<sup>2</sup>, Riza Faradiba<sup>3</sup>, Sri Mulyani<sup>4</sup>, Yowanda Pasyah,<sup>5</sup>  
Susilawati<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri Sumatera Utara  
*intansyahdilla@gmail.com*<sup>1</sup>

#### ABSTRACT

*The hospital is a health service institution for the community with its own characteristics which are influenced by developments in health science, technological advances, and the socio-economic life of the community which must continue to be able to improve services that are of a higher quality and are affordable to the community in order to realize the highest degree of health. In hospital health services patient satisfaction is one indicator of the quality of health services. Patient satisfaction is an integral and comprehensive part of health service quality assurance activities. Public perception of the quality of health services and their impact on the utilization of health services is the main indicator of the success of health services. This study aims to analyze the effect of service quality on patient satisfaction in North Sumatra hospitals. This research uses a literature review or Literature Review using the PRISMA (Preferred Reporting Items for Systematic Review) systematic review with the Google Scholar database. The results of the study include 5 measurement tools for patient satisfaction in North Sumatra hospitals, namely Physical Evidence (6 good rating journals), Responsiveness (6 good rating journals), Caring (6 good rating journals), Reliability (5 good rating journals) and Assurance (8 good rating journals).*

**Keywords :** service quality, patient satisfaction.

#### ABSTRAK

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 terwujudnya derajat kesehatan yang setinggi-tingginya. Pada pelayanan kesehatan di rumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan kualitas layanan kesehatan. persepsi masyarakat tentang kualitas jasa pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan jasa pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan atau *Literature Review* menggunakan kajian sistematis PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Review*) dengan basis data *Google Scholar*. Hasil penelitian meliputi atas 5 alat pengukuran terhadap kepuasan pasien di rumah sakit Sumatera Utara yaitu Bukti Fisik (6 jurnal penilaian baik), Daya Tanggap (6 jurnal penilaian baik), Kepedulian (6 jurnal penilaian baik), Keandalan (5 jurnal penilaian baik) dan Jaminan (8 jurnal penilaian baik).

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pasien.

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

### PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan salah satu sarana dan prasana yang disediakan oleh negara untuk memenuhi tujuan undang-undang kesehatan dan cita-cita bangsa. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 pada pasal 1 tentang Rumah Sakit disebutkan bahwa 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. Pada pelayanan kesehatan di rumah sakit kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien menjadi bagian integral dan menyeluruh dari kegiatan jaminan kualitas layanan kesehatan.

Kepuasan pasien berhubungan dengan kualitas pelayanan kesehatan. Jika suatu instansi kesehatan salah satunya Rumah Sakit akan melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan, maka harus dilakukan pengukuran tingkat kepuasan pasien. Melalui pengukuran tersebut, maka dapat diketahui sejauh mana dimensi-dimensi kualitas dari pelayanan kesehatan tersebut. (Nursalam, 2016).

Pelayanan kesehatan di Rumah Sakit diharapkan berorientasi kepada kepuasan pelanggan, terstandar dan dapat dilakukan secara paripurna, karena pasien merupakan sumber pendapatan dari rumah sakit baik secara langsung (*out of pocket*) maupun secara tidak langsung melalui asuransi kesehatan. Tanpa adanya pasien rumah sakit tidak dapat bertahan dan berkembang mengingat besarnya biaya untuk operasional rumah sakit yang sangat tinggi.

Menurut Imbalo S dan Pohan (2003) agar kualitas berhasil dicapai, layanan kesehatan itu harus dilaksanakan dalam waktu dan cara yang tepat, oleh pemberi layanan yang tepat, dan menggunakan peralatan dan obat yang tepat, serta dengan biaya yang efisien. Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan merupakan hal yang harus diperhatikan demi meningkatkan kedisiplinan dan penilaian mutu yang baik dari pasien pengguna layanan. Selanjutnya Rifai (2005) menyimpulkan dalam penelitiannya bahwa persepsi masyarakat tentang kualitas jasa pelayanan kesehatan dan pengaruhnya terhadap pemanfaatan jasa pelayanan kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan jasa pelayanan kesehatan.

Berdasarkan penjelasan yang dijabarkan diatas, maka peneliti tertarik melakukan *literratur review* jurnal terkait Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara.

### METODE

Penelitian ini menggunakan studi kepustakaan *literature review* atau sebuah metode yang sistematis untuk melakukan identifikasi dan evaluasi terhadap karya-

# Transformasi Manageria

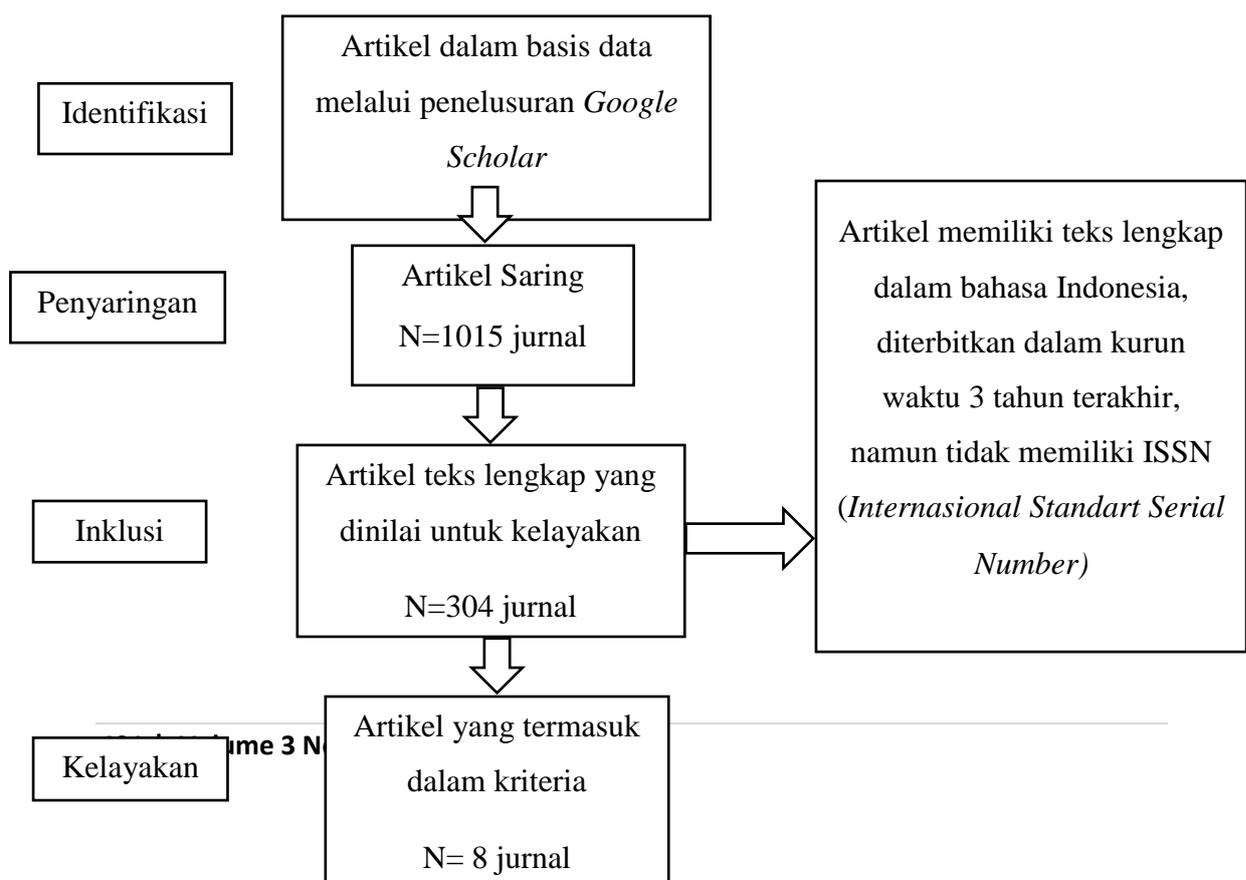
## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

karya hasil penelitian yang sudah dihasilkan oleh para peneliti. Strategi dalam penelusuran studi literatur ini menggunakan database online yaitu melalui website *Google Scholar* dengan kata kunci “kualitas”, “pelayanan”, dan “kepuasan pasien”. Artikel yang digunakan adalah karya tulis dalam bahasa Indonesia dan mengandung kesesuaian terhadap kata kunci yang digunakan dalam penelusuran. Kriteria inklusi pada penelitian ini adalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit yang ada di Sumatera Utara. Artikel memiliki teks yang lengkap dan memiliki kriteria yang sesuai dalam kurun waktu 3 tahun terakhir. Sedangkan artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi akan tereliminasi atau tidak layak untuk di analisis. Selain tidak sesuai dengan pembahasan yang akan dianalisis, artikel tersebut juga tidak memiliki kelengkapan teks, diterbitkan dalam kurun waktu lebih dari 3 tahun, dan hasil penelitian yang tidak relevan.

Penulis menggunakan kajian sistematik PRISMA (*Preffered Reporting Items for Systematic Review*) yang meliputi tahap identifikasi, penyaringan, inklusi, dan kelayakan berdasarkan temuan artikel dari penelusuran yang kemudian akan di analisis. Artikel yang memiliki kesesuaian kriteria akan dikaji untuk mendapatkan data terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara. Temuan mengenai fokus kajian tersebut akan di data untuk menyajikan penjelasan yang relevan. Berdasarkan hasil penelusuran melalui website *Google Scholar* terdapat 1015 artikel jurnal terkait kata kunci yang digunakan. Di antaranya terdapat 304 artikel terkait fokus pembahasan dengan kata kunci yang sama dan mengandung fokus pembahasan. Artikel yang memenuhi kriteria inklusi penelitian sebanyak 8 jurnal dengan tahun terbit dalam kurun waktu 3 tahun terakhir dan yang layak untuk di analisis sebanyak 8 jurnal.



# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

### HASIL

Tabel 1. Hasil Studi Literatur

Judul	Penulis	Tahun	Metode	Hasil Penelitian
Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai	Silvia Agustina Hasibuan, Zulfendri, dan Destanul Aulia	2019	Penelitian kuantitatif menggunakan survey dengan pendekatan cross sectional	Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara statistik kualitas pelayanan meliputi kehandalan (0,008), jaminan (0,030), bukti fisik (0,001), perhatian (0,026), dan daya tanggap (0.001), berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rawat jalan penyakit dalam RSUD Dr. RM Djoelham Binjai.
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan	Elisabeth dan Ria Veronika Sinaga	2022		variabel kehandalan, ketanggapan, keyakinan, berwujud dan empati berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dan variabel keyakinan mempunyai pengaruh yang lebih besar terhadap kepuasan pasien rawat inap dibandingkan dengan variabel lain. kepuasan pasien rawat inap dapat dijelaskan oleh dimensi kualitas pelayanan (kehandalan, ketanggapan, keyakinan, berwujud dan empati) = 51,4% sedangkan 48,6% lagi dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini seperti keamanan, promosi dan komunikasi.

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan	Octaria Novita, Arifah Devi Fitriani, dan Nur'aini	2022	survei analitik dengan pendekatan sectional.	dengan cross sectional.	Ada pengaruh efisiensi, hubungan antar manusia, kenyamanan dan kelangsungan pelayanan terhadap kepuasan pasien di Instalasi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Medan
Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi	Sim Siyen, Anto J. Hadi, Asriwati	2020	Kuantitatif pendekatan sectional study	dengan cross sectional study	ada hubungan reliability, tangible, empathy dan responsiveness dengan pelayanan di Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi dan variable yang tidak berhubungan adalah assurance.
Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap peserta BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Swasta Metta medika di Kota Sibolga	Dwi Vira Azzahra Tanjung	2022	metode penelitian Analisis kuantitatif, menggunakan desain kompratif	penelitian	Hasil Penelitian ini yakni pasien BPJS di Rumah sakit metta medika dengan mutu pelayanan (Tangible, Realibility, Responsive, Assurance dan Emphaty) merasa baik dan puas berturut-turut sebanyak (40,0%), (26,7%) , (33,3%) ,(46,7%) , (26,7%) dan yakni pasien Non BPJS di Rumah sakit metta medika dengan mutu pelayanan (Tangible, Realibility, Responsive, Assurance dan Emphaty) merasa baik dan puas berturut-turut sebanyak (46,7%), (60,0%) , (26,7%) ,(53,3%) , (40,0%).
Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan	Sulaiman, Anggriani	2019	deskriptif rancangan sectional"	dengan "cross sectional"	Hasil penelitian memperlihatkan bahwa mayoritas responden menyatakan mutu pelayanan di poli fisioterapis RSU Siti Hajar

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

---

Pasien di Poli Fisioterapi RSU Siti Hajar				Medan adalah cukup baik yakni sebanyak 14 orang (46.7%). Hasil ini juga menunjukkan ada hubungan mutu pelayanan fisioterapi dengan kepuasan
Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Runkital dr. Komang Makes Belawan	Sari Lestari 2019	survei analitik dengan pendekatan cross sectional	Diperoleh kesimpulan dari lima variabel yang diteliti, ada tiga variabel yaitu kehandalan, bukti fisik dan kepedulian yang berhubungan dengan mutu pelayanan kesehatan.	
Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan Tahun 2019	Andri Simalango 2019	survey analitik dengan menggunakan desain studi cross-sectional	Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa ada hubungan anatara bukti fisik (0,013), kehandalan (0,002) dan daya tanggap (0,023). Dan tidak ada hubungan jaminan (1,000) dan perhatian (0,110) dengan kepuasan pasien BPJS rawat inap di RS santa Elisabeth medan.	

---

### PEMBAHASAN

Pelayanan yang diberikan pada pasien harus selalu dipantau dan diperhatikan agar terciptanya suatu mutu pelayanan yang baik, dimana untuk mengukur kualitas pelayanan kita dapat menggunakan dimensi mutu pelayanan yang meliputi atas 5 alat pengukuran yaitu Bukti Fisik, Daya Tanggap, Kepedulian, Keandalan dan Jaminan (Syafudin et al, 2014).

Literature review ini dilakukan pada 8 jurnal dari Andri Simalango (2019), Dwi Vira Azzahra (2021), Octaria Novita (2022), Sim Siyen (2020), Elisabeth (2022), Sulaiman (2019), Sari Lestari (2019), Silvia Agustina (2019).

#### 1. Hubungan Bukti Fisik (*tangible*) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap 8 jurnal yang membahas tentang dimensi bukti fisik didapatkan bahwa 6 jurnal dengan penilaian baik. Pada penelitian-penelitian tersebut dirasa baik oleh responden yaitu seperti memiliki bangunan bagus, fasilitas lengkap,

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

ruangan bersih, dan kerapian pada petugas kesehatan yang sangat berdampak dan memberikan kesan positif kepada para pasien yang berkunjung. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Elvira hayati (2022) yang menyatakan bahwa bukti fisik meliputi tampilan fisik bangunan, alat dan tenaga. Kebersihan, kenyamanan, keindahan, dan kerapian petugas kesehatan merupakan suatu komponen dalam standar, dilakukan untuk memberikan dukungan dalam proses penyembuhan pasien selama masa perawatan dan menjalani pengobatan. Pada umumnya seseorang akan melihat potensi rumah sakit dengan kondisi yang rapi, bersih, dan teratur orang akan berasumsi bahwa rumah sakit tersebut akan melakukan fungsinya dengan baik.

Jurnal lainnya berjumlah 2 ada pada kategori kurang baik sebab tidak memberikan kepuasan pada responden. Diketahui bahwa kurangnya kelengkapan pada fasilitas bangunan dan ruang rawat inap, seperti kurangnya lahan parkir, ruang tunggu terbatas, kamar mandi kurang bersih, dan petugas yang kurang rapi. Penelitian ini sejalan dengan Octaria Novita, dkk (2022) menjelaskan bahwa yang menjadi keluhan para pasien yaitu kurang berfungsinya pada fasilitas yang ada secara maksimal, seperti kamar mandi kurang bersih, ruang tunggu keluarga yang kurang memadai karena hanya terdapat beberapa kursi untuk menunggu sehingga masih banyak keluarga yang lalu lalang diruang pemeriksaan. hal-hal tersebut sangat mempengaruhi respon pasien, terlihat dari kecilnya responden yang merasa tidak nyaman.

### 2. Hubungan Daya Tanggap (*Responsiveness*) terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil literature review pada 8 jurnal yang membahas mengenai dimensi daya tanggap didapatkan bahwa 6 jurnal dengan hasil penilaian baik, pada penelitian tersebut kualitas pelayanan yang dirasakan baik oleh responden adalah perawat disiplin dalam menjalankan tugas, selalu datang tepat waktu saat pasien memerlukan bantuan, memberikan respon cepat selama diruangan, mampu menangani keluhan dari pasien, serta mampu menyediakan waktu khusus dalam membantu pasien. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sim siyen, dkk (2020) di Rumah Sakit Bhayangkara mengatakan bawa responden peserta bpjs memberikan penilaian terhadap kemampuan petugas kesehatan dengan cepat, menanggapi setiap keluhan dari pasien secara segera, memberikan informasi dengan jelas dan sabar tentang tindakan medis yang dilakukan, dan petugas memperhatikan setiap kebutuhan dari pasien.

Jurnal lainnya berjumlah 2 jurnal ada pada kategori kurang baik karena tidak memberikan pelayanan yang baik kepada responden. Diketahui bahwa kurangnya kesigapan perawat dalam membantu atau menangani pasien dan

memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap. Penelitian ini sejalan dengan Elisabeth (2022) yang menampilkan hasil bahwa petugas tidak cepat tanggap dalam melayani pasien, tidak mendengar keluh kesah pasien, dan memberikan respon yang lambat dalam memenuhi kebutuhan pasien. Dari hasil literature review diatas, peneliti dapat berpendapat bahwa daya tanggap tidak hanya terkait dengan ketepatan waktu saja namun juga dilihat dari cara merespon pasien seperti kecepatan membantu kebutuhan pasien yang dilakukan oleh petugas medis.

### 3. Hubungan Kepedulian (*Empathy*) terhadap Kepuasan Pasien

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

Berdasarkan hasil *literature review* terhadap 8 jurnal yang membahas tentang dimensi kepedulian didapatkan bahwa 6 jurnal dengan penilaian baik. Kepedulian yang dirasakan baik oleh responden yaitu petugas kesehatan melayani dengan ramah, perawat peduli pada pasien, tata cara komunikasi dengan baik, bersedia mendengar keluhan dari pasien, perawat peduli akan kondisi pasien, dan memberikan informasi dengan jelas mengenai kondisi pasien. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sim Siyen, dkk (2020) di rumah sakit Bhayangkara Tebing Tinggi, bahwa ditemukan petugas kesehatan memenuhi segala kebutuhan dari pasien, penuh perhatian, ramah tamah, melakukan pemeriksaan secara teratur, dan mengayomi pasien.

Jurnal lainnya berjumlah 2 masuk pada kategori dengan penilaian kurang baik, karena tidak memberikan respon yang sesuai dengan harapan responden. Diketahui bahwa perawat kurang ramah, acuh terhadap keluhan pasien, kurang berkomunikasi, dan waktu pemeriksaan yang tidak teratur. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Octaria Novita, dkk (2022) menjelaskan bahwa pasien kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak rumah sakit seperti dokter yang kurang ramah, perawat juga kurang tanggap terhadap keluhan pasien, perawat tidak memberikan obat tepat waktu pada pasien, dan juga petugas kesehatan kurang memberikan informasi mengenai kondisi pasien.

#### 4. Hubungan Keandalan (*Reliability*) terhadap Kepuasan Pasien

Dari hasil *literature review* terhadap 8 jurnal yang berhubungan dengan dimensi keandalan didapatkan bahwa 5 jurnal dengan penilaian baik, pada penelitian tersebut mutu pelayanan yang dirasa baik oleh responden yaitu perawat mampu menangani keluhan dari pasien, perawat cepat tanggap menangani pasien, tindakan dan pemeriksaan yang diberi sesuai prosedur, perawat cekatan memberikan pelayanan. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan Silvia Agustina, dkk (2019) menampilkan bahwa perawat terampil dalam memberikan perawatan, cekatan dan cepat dalam memberikan penanganan serta keluhan yang dirasakan oleh pasien.

Sisa jurnal 3 lainnya terdapat pada kategori kurang baik. Diketahui bahwa perawat tidak mampu menjelaskan informasi mengenai hasil pemeriksaan pasien, perawat belum mahir dalam memasang alat kesehatan seperti infus yang menusuk jarum berulang kali. Penelitian sejalan juga dengan yang dilakukan oleh Elisabeth (2022) perawat kurang mampu menangani masalah dari pasien, kurang mempunyai petugas menggunakan alat bantu kesehatan, tidak akurat memberikan informasi diagnosis, dan kurangnya penjelasan dokter yang akurat.

#### 5. Hubungan Jaminan (*Assurance*) terhadap Kepuasan Pasien

Berdasarkan hasil *literature review* pada 8 jurnal yang berkaitan dengan dimensi Jaminan ditemukan bahwa semuanya memberikan penilaian baik. Yang dirasa baik oleh responden yaitu perawat berpengalaman, perawat memberikan layanan yang sama rata setiap pasien, jujurnya perawat dalam memberikan informasi mengenai perkembangan kondisi pasien, menjaga kerahasiaan pasien, meningkatkan kepercayaan pasien, dan ketepatan petugas kesehatan melakukan diagnosa atau perawatan penyakit. Penelitian ini sejalan dengan Octaria (2022) yang menyatakan bahwa meyakinkan pasien, mengamankan dan menjaga kerahasiaan seorang pasien, memberikan perlindungan kesehatan kepada pasien dan memberikan perawatan untuk pasien dengan layak.

Untuk kategori penilaian kurang baik pada *literature review* yang dilakukan tidak ada. Kategori kurang baik biasanya didapatkan ketika waktu pemeriksaan yang tidak menentu,

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

pasien menunggu lama dalam urusan administrasi, perawat salah memberikan pengobatan pada pasien, dan tidak menjaga kerahasiaan riwayat penyakit pasien.

### KESIMPULAN

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan:

1. Hubungan bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil literature review terhadap 8 jurnal tersebut, maka didapatkan 6 jurnal dengan penilaian baik. Jurnal lainnya berjumlah 2 ada pada kategori kurang baik sebab tidak memberikan kepuasan pada responden.
2. Hubungan daya tanggap (Responsiveness) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil literature review pada 8 jurnal tersebut, maka didapatkan 6 jurnal dengan hasil penilaian baik. Dan jurnal lainnya berjumlah 2 ada pada kategori kurang baik karena tidak memberikan pelayanan yang baik kepada responden.
3. Hubungan kepedulian (Emphaty) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil literature review, maka didapatkan 6 jurnal dengan penilaian baik. 2 jurnal masuk pada kategori dengan penilaian kurang baik, karena tidak memberikan respon yang sesuai dengan harapan responden.
4. Hubungan Keandalan (Realibility) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil literature review 8 jurnal, maka didapatkan 5 jurnal dengan penilaian baik. Sisa 3 jurnal lainnya terdapat pada kategori kurang baik.
5. Hubungan Jaminan (Assurance) terhadap kepuasan pasien berdasarkan hasil literature review 8 jurnal yang berkaitan dengan dimensi jaminan ditemukan bahwa semuanya masuk dalam kategori penilaian baik. Untuk kategori penilaian kurang baik pada literature review yang dilakukan tidak ada.

### DAFTAR PUSTAKA

- Simalango, Andri. *Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien BPJS Rawat Inap di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan*. Jurnal Kesehatan Masyarakat & Gizi. 2019;2(1):71-78.
- Tanjung, Dwi Vira Azzahra. *Analisis Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Peserta BPJS dan Non BPJS di Rumah Sakit Swasta Metta Medika di Kota Sibolga*. Jurnal of Cahaya Mandalika. 2(1):84-89.
- Novita, O. Fitriani, A. D. Aini, N. *Analisis Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Instalansi Gawat Darurat Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Pirngadi Kota Medan*. Jurnal of Health and Medical Science. 2022;1(4):150-161.
- Siyen, S. Hadi, A. J. Asriwati. *Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara Tebing Tinggi*. Jurnal Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia (MPPKI). 2020;3(3):267-274.

# Transformasi Manageria

## Journal of Islamic Education Management

Volume 3 Nomor 2 (2023) 429-438 P-ISSN 2775-3379 E-ISSN 2775-8710

DOI: 10.47476/manageria.v3i2.2632

- Elisabeth. Sinaga, R, V. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan*. Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB). 2022;22(1):183-204.
- Sulaiman. Anggriani. *Hubungan Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien di Poli Fisioterapi RSUD Siti Hajar*. Jurnal Edurance: Kajian Ilmiah Problema Kesehatan. 2019;4(2):252-261.
- Lestari, S. *Faktor yang Berhubungan dengan Mutu Pelayanan Kesehatan di Ruang Rawat Inap Rumkital Dr. Komang Makes Belawan*. Jurnal Kesehatan Global. 2019;2(3):158-164.
- Hasibuan, S, A. Zulfendri. Aulia, D. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Rawat Jalan Penyakit Dalam RSUD Dr. Djoelham Binjai*. Jurnal Kesmas Jambi (JKMJ). 2019;3(1):24-30.