

ANALISIS KEPUASAN PASIEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI RUMAH SAKIT

Musyrifah

Program Studi Keperawatan, Universitas Muhammadiyah Purwokerto

e-mail: musyrifah699@gmail.com

Diterima: 28/9/2026; Direvisi: 4/10/2026; Diterbitkan: 10/10/2026

ABSTRAK

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit dan terbentuk melalui perbandingan antara harapan pasien dengan pelayanan yang diterima. Artikel ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang berkaitan dengan kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dengan menggunakan lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagai kerangka analisis. Penelitian ini menggunakan metode kajian pustaka naratif melalui tahapan identifikasi literatur yang relevan, seleksi berdasarkan kesesuaian dengan fokus kajian, penelaahan isi artikel, dan sintesis secara naratif terhadap temuan yang diperoleh. Hasil sintesis menunjukkan bahwa komunikasi tenaga kesehatan, daya tanggap dan kecepatan pelayanan, kejelasan informasi, jaminan pelayanan, sikap empatik, serta kenyamanan dan kondisi fasilitas merupakan faktor yang secara konsisten berkaitan dengan kepuasan pasien. Perawat memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman dan persepsi pasien karena intensitas interaksi yang relatif tinggi selama proses pelayanan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien tidak hanya dipengaruhi oleh aspek fisik pelayanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi, komunikasi, ketepatan, dan responsivitas tenaga kesehatan. Rumah sakit perlu melakukan pengukuran kepuasan pasien secara berkala, mengidentifikasi aspek pelayanan yang masih perlu diperbaiki, dan menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar peningkatan mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Kepuasan Pasien, Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit, Keperawatan, Mutu Pelayanan.*

ABSTRACT

Patient satisfaction is an important indicator of hospital service quality and is shaped by the comparison between patients' expectations and the services they actually receive. This article aims to analyze factors associated with patient satisfaction with hospital service quality using five service quality dimensions—tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy—as the analytical framework. A narrative literature review was conducted through the identification of relevant literature, selection based on its relevance to the review focus, appraisal of the contents of the selected articles, and narrative synthesis of the findings. The synthesis indicates that healthcare provider communication, responsiveness and service speed, clarity of information, assurance of care, empathetic attitudes, and the comfort and condition of hospital facilities are consistently associated with patient satisfaction. Nurses play an important role in shaping patients' experiences and perceptions because of the relatively high intensity of their interaction with patients throughout the care process. These findings indicate that patient satisfaction is influenced not only by the physical aspects of service delivery but also by the quality of interaction, communication, accuracy, and responsiveness of healthcare providers. Hospitals should conduct patient satisfaction assessments regularly, identify aspects

of service that require improvement, and use the evaluation results as a basis for continuous quality improvement.

Keywords: *Patient Satisfaction, Service Quality, Hospital, Nursing, Quality Of Care.*

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna, meliputi pelayanan promotif, preventif, kuratif, dan rehabilitatif (Republik Indonesia, 2023). Dalam perkembangan pelayanan kesehatan, tuntutan pasien tidak lagi terbatas pada keberhasilan tindakan medis, tetapi juga mencakup pengalaman pelayanan yang cepat, aman, informatif, nyaman, dan menghargai kebutuhan individu. Kepuasan pasien karena itu menjadi salah satu aspek penting dalam menilai mutu pelayanan karena menggambarkan persepsi pasien terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan yang dimilikinya. Sejumlah penelitian di Indonesia menunjukkan bahwa kepuasan pasien masih menjadi perhatian dalam penyelenggaraan pelayanan kesehatan, baik pada rumah sakit maupun fasilitas pelayanan kesehatan lainnya (Mahmud, 2022; Zulkhulaifah et al., 2022; Suciati & Zaman, 2023). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pencapaian mutu pelayanan belum selalu menghasilkan persepsi kepuasan yang seragam pada seluruh pasien.

Variasi kepuasan pasien terlihat dari masih ditemukannya aspek pelayanan yang belum berjalan secara optimal. Penelitian Mahmud (2022) pada pasien rawat inap peserta BPJS di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang menemukan hubungan antara lima dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien, tetapi masih terdapat permasalahan pada fasilitas, konsistensi waktu tunggu, komunikasi informasi kesehatan, dan kesempatan berkonsultasi. Temuan lain menunjukkan bahwa waktu tunggu berhubungan dengan kepuasan pasien rawat jalan, sehingga keterlambatan pelayanan dapat menjadi sumber ketidakpuasan (Wijayanti & Rejeki, 2024). Pada sisi lain, penelitian yang lebih baru di RSUD Kalideres menunjukkan bahwa persepsi terhadap seluruh dimensi kualitas pelayanan berada pada kategori tinggi, tetapi hubungan keseluruhan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien tidak signifikan secara statistik (Syafira et al., 2026). Perbedaan hasil tersebut memperlihatkan bahwa kepuasan pasien merupakan fenomena multidimensional dan tidak dapat dijelaskan hanya melalui penilaian umum terhadap kualitas pelayanan.

Kepuasan pasien pada dasarnya merupakan respons evaluatif yang bersifat subjektif terhadap pengalaman pelayanan, sehingga dapat dipengaruhi oleh karakteristik pasien, kebutuhan, pengalaman sebelumnya, serta persepsinya terhadap proses pelayanan. Dalam konteks tersebut, kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil klinis, tetapi juga dengan cara pelayanan diberikan, kejelasan komunikasi, ketepatan waktu, perhatian tenaga kesehatan, dan kondisi lingkungan pelayanan. Penelitian pada pasien rawat jalan menunjukkan adanya hubungan antara mutu pelayanan dengan kepuasan pada berbagai dimensi kualitas pelayanan, termasuk *reliability*, *assurance*, *tangibles*, *empathy*, dan *responsiveness* (Yakob et al., 2024). Hasil serupa ditemukan pada pasien rawat inap, yaitu lima dimensi kualitas pelayanan—*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*—berhubungan dengan kepuasan pasien (Rosidah et al., 2024; Anggara et al., 2025). Dengan demikian, penilaian kepuasan pasien perlu ditempatkan dalam kerangka kualitas pelayanan yang mampu menangkap aspek fisik sekaligus aspek interaksi dan proses pelayanan.

Salah satu kerangka yang banyak digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang mencakup lima dimensi, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan

(*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Bukti fisik berkaitan dengan kondisi fasilitas, kebersihan, kenyamanan ruang, serta penampilan petugas; keandalan menekankan ketepatan dan konsistensi pelayanan; daya tanggap berkaitan dengan kecepatan dan kesediaan petugas membantu pasien; jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, serta rasa aman; sedangkan empati menekankan perhatian personal dan pemahaman terhadap kebutuhan pasien. Bukti empiris terbaru mendukung penggunaan kelima dimensi tersebut sebagai kerangka analisis, termasuk systematic review yang menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan secara konsisten berkaitan dengan kepuasan pasien di rumah sakit (Hidayah et al., 2024; Tuzzahra et al., 2024). Namun demikian, hasil penelitian individual menunjukkan bahwa kekuatan hubungan antar-dimensi dapat berbeda menurut konteks fasilitas, jenis pelayanan, dan karakteristik pasien, sehingga diperlukan sintesis yang lebih integratif.

Selain karakteristik fasilitas dan sistem pelayanan, interaksi dengan tenaga kesehatan merupakan komponen penting dalam pengalaman pasien. Kompetensi tenaga kesehatan, sikap pelayanan, dan kualitas komunikasi dapat memengaruhi bagaimana pasien menilai keamanan, perhatian, dan profesionalisme pelayanan yang diterimanya (Fadila & Sulastri, 2023; Syarifah & Rahayu, 2024). Secara lebih spesifik, penelitian di Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan menunjukkan adanya hubungan antara komunikasi terapeutik perawat dengan kepuasan pasien (Ginting et al., 2025), sedangkan penelitian di RSUD Labuang Baji menunjukkan bahwa penerapan *patient-centered care* berkaitan dengan mutu pelayanan dan kepuasan pasien (Nuryadin et al., 2023). Temuan pada penelitian lain juga menunjukkan pentingnya empati tenaga kesehatan; meta-analysis Rahayuningsih dan Cahyaningrum (2023) menemukan adanya hubungan yang signifikan antara sikap empati petugas kesehatan dan kepuasan pasien. Bukti tersebut menempatkan perawat sebagai unsur penting dalam pembentukan pengalaman pasien karena interaksi keperawatan berlangsung secara intensif dan berulang selama proses pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, masih terdapat kebutuhan untuk mengintegrasikan berbagai temuan mengenai hubungan antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan faktor interaksi tenaga kesehatan, khususnya peran keperawatan. Beberapa kajian sebelumnya telah membahas kepuasan pasien secara sistematis, tetapi sebagian berfokus pada aspek tertentu, seperti bukti fisik, kompetensi tenaga kesehatan, atau karakteristik pelayanan tertentu, sementara hasil penelitian empiris juga menunjukkan variasi antar-konteks (Hidayah et al., 2024; Tuzzahra et al., 2024; Syarifah & Rahayu, 2024). Oleh karena itu, artikel ini tidak hanya membahas konsep kepuasan pasien dan kualitas pelayanan secara terpisah, tetapi mensintesis secara integratif hubungan lima dimensi SERVQUAL, pengalaman pasien, dan kontribusi pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien. Nilai artikel ini terletak pada upaya menghubungkan temuan-temuan tersebut dengan implikasi praktis bagi pengukuran, evaluasi, dan peningkatan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan. Dengan pendekatan tersebut, kajian ini diharapkan dapat memberikan dasar konseptual dan praktis bagi rumah sakit dalam menentukan aspek pelayanan yang perlu dipertahankan, diperbaiki, dan dievaluasi secara berkala.

METODE PENELITIAN

Artikel ini menggunakan pendekatan *literature review* dengan metode sintesis naratif untuk mengidentifikasi dan mengintegrasikan temuan penelitian mengenai kepuasan pasien dan kualitas pelayanan rumah sakit. Penelusuran literatur dilakukan pada Google Scholar, Garuda, PubMed, dan ScienceDirect dengan menggunakan kata kunci “kepuasan pasien”,

“kualitas pelayanan rumah sakit”, “SERVQUAL”, dan “keperawatan”, serta kombinasi kata kunci menggunakan operator Boolean AND dan OR, seperti “kepuasan pasien” AND “kualitas pelayanan rumah sakit”, “patient satisfaction” AND “hospital service quality”, serta “SERVQUAL” AND “patient satisfaction” AND “nursing”. Literatur dibatasi pada publikasi tahun 2022–2026 yang tersedia dalam bahasa Indonesia atau bahasa Inggris. Kriteria inklusi meliputi artikel penelitian dan artikel tinjauan yang membahas kepuasan pasien, kualitas pelayanan rumah sakit, dimensi SERVQUAL, atau kontribusi pelayanan keperawatan terhadap pengalaman dan kepuasan pasien, serta memiliki teks lengkap yang dapat ditelaah. Artikel dikeluarkan apabila tidak relevan dengan fokus kajian, berupa artikel opini/editorial tanpa sintesis data, merupakan publikasi duplikat, atau tidak menyediakan informasi yang memadai mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan pasien. Proses seleksi dilakukan melalui tahap identifikasi hasil pencarian, penghapusan duplikasi, penyaringan berdasarkan judul dan abstrak, pemeriksaan teks lengkap, dan penetapan artikel yang memenuhi seluruh kriteria sebagai sumber kajian akhir.

Informasi dari artikel yang terpilih diekstraksi menggunakan tabel atau matriks ekstraksi data yang memuat penulis dan tahun publikasi, desain penelitian, karakteristik subjek atau konteks pelayanan, dimensi kualitas pelayanan yang dikaji, serta temuan utama yang berkaitan dengan kepuasan pasien. Data yang telah diekstraksi kemudian dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Temuan antarartikel dibandingkan untuk mengidentifikasi pola, persamaan, perbedaan, dan faktor pelayanan yang secara konsisten berkaitan dengan kepuasan pasien. Selanjutnya, seluruh temuan disintesis secara naratif dengan menghubungkan dimensi kualitas pelayanan dengan pengalaman pasien dan peran keperawatan dalam proses pelayanan. Sintesis dilakukan dengan mempertimbangkan konteks pelayanan, karakteristik pasien, serta hasil penelitian masing-masing artikel sehingga diperoleh gambaran integratif mengenai faktor kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien dan implikasinya terhadap peningkatan mutu pelayanan rumah sakit.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelusuran dan seleksi literatur menunjukkan bahwa artikel yang digunakan dalam kajian membahas hubungan antara kualitas pelayanan, pengalaman pasien, dan kepuasan pasien pada berbagai konteks pelayanan rumah sakit. Sepuluh artikel yang dipilih terdiri atas penelitian dengan desain *cross-sectional*, penelitian kuantitatif korelasional, serta analisis multivariat menggunakan SEM-PLS. Konteks penelitian meliputi pelayanan rawat inap, rawat jalan, pelayanan radiologi, dan rumah sakit gigi dan mulut, sehingga karakteristik pelayanan yang dinilai cukup beragam. Sebagian besar artikel menggunakan kuesioner untuk mengukur persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan, sedangkan beberapa penelitian secara khusus menilai waktu tunggu dan komunikasi terapeutik perawat. Karakteristik dan temuan utama artikel yang ditelaah disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Karakteristik Artikel dan Temuan Utama

No.	Penulis/Tahun	Desain	Lokasi/Subjek	Variabel/Dimensi yang Dikaji	Temuan Utama
1	Siagian et al. (2023)	<i>Cross-sectional</i>	Pasien rawat inap RSU Royal Prima	<i>Tangibles</i> , <i>reliability</i> ,	Kelima dimensi kualitas pelayanan berhubungan

No.	Penulis/Tahun	Desain	Lokasi/Subjek	Variabel/Dimensi yang Dikaji	Temuan Utama
			Medan	<i>responsiveness, assurance, empathy</i>	dengan kepuasan pasien; <i>reliability</i> dilaporkan sebagai dimensi yang paling berpengaruh.
2	Simanihuruk et al. (2024)		Pasien RS Santa Elisabeth Medan	Lima dimensi SERVQUAL	Kelima dimensi menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien; <i>assurance</i> memiliki pengaruh relatif lebih besar.
3	Dwijayanti et al. (2024)	<i>Cross-sectional</i>	Pasien/keluarga pasien rawat jalan Instalasi Radiologi RS Buleleng	Lima dimensi SERVQUAL	Kelima dimensi berkaitan dengan kepuasan pasien; <i>assurance</i> dilaporkan sebagai faktor dominan pada konteks pelayanan radiologi.
4	Pratama et al. (2024)	SEM-PLS	Pasien RSGM Universitas Padjadjaran	Kualitas pelayanan dan fasilitas	Fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien, sedangkan kualitas pelayanan secara individual tidak menunjukkan pengaruh signifikan; keduanya berpengaruh secara simultan.
5	Pagewang et al. (2024)	<i>Cross-sectional</i>	Pasien rawat inap RSUD Malinau	Kualitas pelayanan dan fasilitas	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
6	Handayani et al. (2025)	Korelasional, <i>cross-sectional</i>	Pasien rawat jalan RS Artha Bunda	Waktu tunggu dan kepuasan	Terdapat hubungan signifikan antara waktu tunggu pelayanan dan kepuasan pasien.
7	Anggara et al. (2025)	<i>Cross-sectional</i>	Pasien rawat inap RS Bhayangkara Pekanbaru	Lima dimensi SERVQUAL	<i>Reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles</i> menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.
8	Tetlisna et al. (2025)	Kuantitatif	Pasien rawat inap RSUD dr. H.L.M. Baharudin	<i>Responsiveness dan empathy</i> perawat	Daya tanggap dan empati perawat menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien.
9	Gunawan et al. (2025)	<i>Cross-sectional</i>	Pasien rawat inap RS Hermina Medan	Komunikasi terapeutik perawat	Komunikasi terapeutik perawat berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.
10	Suwardi et al. (2026)	<i>Cross-sectional</i>	Pasien RS Al-Irsyad Surabaya	Lima dimensi SERVQUAL	<i>Reliability, assurance, dan empathy</i> menunjukkan hubungan signifikan, sedangkan <i>tangibles</i> dan <i>responsiveness</i> tidak signifikan; <i>empathy</i> menjadi faktor dominan.

Tabel 1 menunjukkan bahwa sebagian besar artikel menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menguji hubungan atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien. Dari sepuluh artikel, enam penelitian secara langsung menganalisis lima dimensi SERVQUAL, sedangkan penelitian lainnya berfokus pada fasilitas, waktu tunggu, daya tanggap dan empati perawat, atau komunikasi terapeutik. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien ditemukan pada sebagian besar artikel, tetapi tidak semua dimensi menunjukkan hasil yang sama pada setiap konteks penelitian. Perbedaan hasil tersebut dapat dilihat dengan lebih jelas melalui pengelompokan temuan berdasarkan dimensi dan faktor pelayanan pada Tabel 2.

Untuk memperoleh gambaran hasil sintesis yang lebih terstruktur, temuan dari sepuluh artikel dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta faktor pelayanan lain yang secara khusus diteliti dalam artikel terpilih. Pengelompokan dilakukan dengan mencatat keberadaan hubungan atau pengaruh yang dilaporkan oleh masing-masing penelitian tanpa menggabungkan besaran efek yang berbeda menjadi satu ukuran statistik. Tabel 2 juga memisahkan temuan yang menunjukkan hubungan atau pengaruh signifikan dari temuan yang tidak signifikan. Dengan demikian, tabel ini menggambarkan pola hasil penelitian secara deskriptif dan menjadi dasar bagi pembahasan pada bagian berikutnya.

Tabel 2. Matriks Sintesis Temuan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL dan Faktor Pelayanan

Dimensi/Faktor	Artikel yang Melaporkan Hubungan/Pengaruh Signifikan	Artikel dengan Temuan Tidak Signifikan	Pola Temuan dalam Kajian
Tangibles	Siagian et al. (2023); Simanihuruk et al. (2024); Dwijayanti et al. (2024); Anggara et al. (2025)	Suwardi et al. (2026)	Hubungan/pengaruh ditemukan pada sebagian besar artikel yang menguji dimensi ini.
Reliability	Siagian et al. (2023); Simanihuruk et al. (2024); Dwijayanti et al. (2024); Anggara et al. (2025); Suwardi et al. (2026)	—	Menunjukkan temuan yang relatif konsisten pada seluruh artikel yang mengujinya.
Responsiveness	Siagian et al. (2023); Simanihuruk et al. (2024); Dwijayanti et al. (2024); Anggara et al. (2025); Tetlisna et al. (2025)	Suwardi et al. (2026)	Sebagian besar penelitian melaporkan hubungan/pengaruh signifikan.
Assurance	Siagian et al. (2023); Simanihuruk et al. (2024); Dwijayanti et al. (2024); Anggara et al. (2025); Suwardi et al. (2026)	—	Menunjukkan hubungan/pengaruh pada seluruh artikel yang mengujinya.
Empathy	Siagian et al. (2023); Simanihuruk et al. (2024); Dwijayanti et al. (2024); Anggara et al. (2025); Tetlisna et al. (2025); Gunawan et al. (2025); Suwardi et al. (2026)	—	Menjadi salah satu dimensi yang paling sering menunjukkan hubungan/pengaruh signifikan.
Fasilitas	Pratama et al. (2024); Pagewang et al. (2024)	—	Berpengaruh atau berkontribusi terhadap kepuasan pada penelitian

Dimensi/Faktor	Artikel yang Melaporkan Hubungan/Pengaruh Signifikan	Artikel dengan Temuan Tidak Signifikan	Pola Temuan dalam Kajian
Waktu tunggu	Handayani et al. (2025)	—	yang secara khusus mengujinya. Menunjukkan hubungan signifikan dengan kepuasan pasien.
Komunikasi terapeutik perawat	Gunawan et al. (2025)	—	Berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien.

Hasil sintesis pada Tabel 2 menunjukkan bahwa *reliability*, *assurance*, dan *empathy* merupakan dimensi yang dilaporkan berhubungan atau berpengaruh signifikan pada seluruh artikel dalam kumpulan kajian yang mengujinya. Dimensi *responsiveness* juga menunjukkan hasil positif pada sebagian besar artikel, meskipun terdapat satu penelitian yang tidak menemukan hubungan signifikan. Dimensi *tangibles* memperlihatkan variasi yang lebih besar karena sebagian penelitian menemukan hubungan dengan kepuasan, sementara Suwardi et al. (2026) melaporkan hasil yang tidak signifikan. Selain lima dimensi SERVQUAL, fasilitas, waktu tunggu, dan komunikasi terapeutik perawat juga muncul sebagai faktor yang berhubungan atau berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada artikel yang secara khusus mengujinya.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan rumah sakit memiliki keterkaitan dengan kepuasan pasien pada sebagian besar artikel yang ditelaah. Dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan hasil yang paling konsisten, sedangkan *responsiveness* dan *tangibles* menunjukkan sedikit variasi antarpanelitian. Faktor di luar dimensi SERVQUAL, yaitu fasilitas, waktu tunggu, dan komunikasi terapeutik perawat, juga dilaporkan memiliki hubungan atau pengaruh terhadap kepuasan pasien pada penelitian yang mengujinya. Hasil-hasil tersebut selanjutnya menjadi dasar untuk membahas makna temuan, kemungkinan penyebab variasi hasil, hubungan dengan teori SERVQUAL dan kepuasan pasien, serta implikasinya terhadap pelayanan keperawatan dan peningkatan mutu rumah sakit.

Pembahasan

Hasil sintesis terhadap sepuluh artikel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara umum memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, meskipun kekuatan dan signifikansi masing-masing dimensi berbeda antarpanelitian. Temuan paling konsisten terlihat pada dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy*, sedangkan *tangibles* dan *responsiveness* masih menunjukkan variasi hasil. Pola tersebut dapat terjadi karena pasien mengevaluasi pelayanan secara multidimensional dan memberikan bobot yang berbeda terhadap aspek pelayanan sesuai kebutuhan, pengalaman, serta karakteristik unit pelayanan yang diterima. Secara teoritis, temuan ini mendukung model SERVQUAL yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai konstruk yang terdiri atas lima dimensi, sekaligus memperlihatkan bahwa kepuasan merupakan hasil evaluasi pasien terhadap kesesuaian antara harapan dan pengalaman aktual. Penelitian Mulyani et al. (2022) menemukan korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pasien dengan koefisien korelasi 0,710 ($p=0,000$), sedangkan Nengsih et al. (2023) menemukan bahwa dimensi *responsiveness* dan *empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan dengan $p=0,003$ dan $p=0,005$. Hasil tersebut searah dengan kecenderungan

dalam kajian ini, tetapi menunjukkan bahwa dimensi yang dominan dapat berbeda menurut karakteristik pelayanan. Dalam konteks rumah sakit, kondisi tersebut menunjukkan bahwa strategi peningkatan kepuasan perlu menggunakan pendekatan multidimensional dan tidak hanya memusatkan perhatian pada satu indikator kualitas. Implikasinya, manajemen perlu memetakan dimensi yang paling bermasalah pada setiap unit pelayanan sebelum menetapkan prioritas intervensi mutu.

Pada dimensi bukti fisik (*tangibles*), hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas dan kondisi lingkungan pelayanan dapat berkaitan dengan kepuasan, tetapi tingkat kebermaknaannya berbeda antar-konteks. Dalam penelitian Mulyani et al. (2022), *tangibles* merupakan dimensi kualitas pelayanan dengan penilaian paling tinggi dibandingkan dimensi lainnya, sedangkan Purwitasari et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bersama fasilitas berkaitan dengan kepuasan pasien rawat inap. Perbedaan kekuatan hasil dapat terjadi karena fasilitas menjadi lebih menentukan ketika pasien menghadapi lingkungan pelayanan yang kurang nyaman, kurang bersih, atau sarana yang tidak memadai, tetapi menjadi kurang menonjol ketika kebutuhan fisik dasar telah terpenuhi. Dalam teori SERVQUAL, *tangibles* merupakan bukti yang dapat diamati langsung oleh pasien sehingga membantu membentuk persepsi awal mengenai kesiapan dan profesionalisme penyedia layanan. Temuan tersebut memiliki persamaan dengan kajian ini yang menunjukkan keterkaitan fasilitas dengan kepuasan, tetapi berbeda pada posisi *tangibles* sebagai faktor dominan karena bobotnya dapat berubah sesuai konteks pelayanan. Dalam lingkungan rumah sakit, aspek yang termasuk *tangibles* tidak hanya kebersihan ruang dan kenyamanan ruang tunggu, tetapi juga ketersediaan tempat tidur, kelayakan alat, privasi, penataan lingkungan, serta penampilan tenaga kesehatan. Oleh karena itu, implikasi praktisnya adalah pemeliharaan fasilitas perlu dilakukan secara berkelanjutan, namun tetap diintegrasikan dengan perbaikan proses pelayanan dan interaksi tenaga kesehatan agar peningkatan fasilitas benar-benar diikuti peningkatan pengalaman pasien.

Pada dimensi keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*), hasil kajian memperlihatkan bahwa keandalan memiliki pola yang relatif paling konsisten, sedangkan daya tanggap sangat berkaitan dengan kecepatan pelayanan dan kemampuan petugas merespons kebutuhan pasien. Trisutrisno (2025), misalnya, menemukan bahwa kelima dimensi SERVQUAL berhubungan signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Cibinong, dengan *reliability* memiliki $p=0,001$ dan *responsiveness* $p=0,003$. Pada pelayanan rawat jalan, Nengsih et al. (2023) juga menunjukkan signifikansi *responsiveness* terhadap kepuasan, sedangkan penelitian mengenai waktu tunggu menunjukkan bahwa lamanya pasien menunggu berkaitan dengan tingkat kepuasan pelayanan (Wijayanti & Rejeki, 2024). Secara teoritis, *reliability* berkaitan dengan kemampuan organisasi memenuhi pelayanan secara tepat dan konsisten, sedangkan *responsiveness* berkaitan dengan kesediaan serta kecepatan memberikan bantuan kepada pasien. Kesamaan hasil tersebut menunjukkan bahwa pasien menghargai pelayanan yang sesuai dengan janji, akurat, dan tidak berlarut-larut, tetapi variasi hasil pada *responsiveness* dapat muncul karena perbedaan sistem antrian, kepadatan pasien, jenis unit, dan beban kerja. Dalam konteks rumah sakit, ketepatan pemberian obat, jadwal pemeriksaan, ketepatan informasi, kecepatan merespons keluhan, dan waktu tunggu merupakan pengalaman yang secara langsung membentuk penilaian pasien terhadap mutu pelayanan. Implikasinya, peningkatan *reliability* dan *responsiveness* perlu diarahkan pada standardisasi prosedur, pengelolaan antrian, koordinasi antarunit, pemantauan waktu tunggu, serta penguatan respons perawat terhadap kebutuhan pasien.

Pada dimensi jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*), hasil kajian menunjukkan kecenderungan yang lebih konsisten dibandingkan sebagian aspek fisik dan responsivitas. Assurance berkaitan dengan kompetensi, pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan tenaga kesehatan menumbuhkan rasa aman, sedangkan empati berkaitan dengan perhatian individual serta kemampuan memahami kebutuhan pasien. Aniharyati et al. (2025), melalui penelitian pada 437 pasien di RSUD Kota Bima, menunjukkan bahwa karakteristik pasien dan keramahan pemberi layanan turut berkaitan dengan kepuasan, serta menemukan pola hubungan pada berbagai dimensi SERVQUAL menurut karakteristik usia dan pendidikan. Penelitian Safitri et al. (2024) yang menggunakan SERVQUAL pada pasien rumah sakit di Kota Bandar Lampung juga menunjukkan bahwa kelima dimensi perlu diperhatikan dalam peningkatan mutu pelayanan. Temuan tersebut memiliki persamaan dengan kajian ini dalam menempatkan aspek interpersonal dan jaminan pelayanan sebagai komponen penting, tetapi besarnya kontribusi masing-masing dimensi tetap dapat berubah menurut jenis layanan dan karakteristik pasien. Dalam konteks rumah sakit, assurance menjadi sangat penting pada pelayanan yang memerlukan rasa aman dan kepercayaan terhadap kompetensi tenaga kesehatan, sedangkan empati menjadi penting ketika pasien membutuhkan perhatian, penghargaan, dan dukungan emosional selama proses perawatan. Implikasinya, rumah sakit perlu memastikan kompetensi tenaga kesehatan, kualitas pemberian informasi, penghormatan terhadap privasi, serta penerapan sikap empatik sebagai bagian dari standar pelayanan yang dipantau secara rutin.

Peran keperawatan, khususnya komunikasi terapeutik, memperlihatkan mekanisme yang lebih spesifik dalam pembentukan kepuasan pasien. Agil et al. (2022) menemukan hubungan signifikan antara komunikasi terapeutik perawat dan kepuasan pasien rawat inap dengan $p=0,016$, sementara Pademme et al. (2023) juga menemukan hubungan signifikan dengan $p=0,026$ pada pasien rawat inap di Rumah Sakit Umum Harapan Insan Sendawar. Pada konteks kegawatdaruratan, Seniwati et al. (2024) melaporkan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dengan $p=0,002$, sedangkan Marselita et al. (2024) menemukan hubungan komunikasi terapeutik dengan kepuasan pasien dalam pemberian obat dengan $p=0,000$. Secara teoritis, komunikasi terapeutik menjembatani dimensi *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy* karena komunikasi yang jelas membantu pasien memahami tindakan yang diberikan, respons yang tepat menunjukkan perhatian terhadap kebutuhan pasien, dan sikap empatik memperkuat hubungan saling percaya. Temuan tersebut konsisten dengan hasil kajian mengenai pentingnya interaksi perawat, tetapi variasi nilai statistik antarpengelitian menunjukkan bahwa kekuatan hubungan komunikasi dengan kepuasan dapat dipengaruhi oleh jenis pelayanan, situasi klinis, durasi interaksi, dan karakteristik pasien. Dalam konteks rumah sakit, perawat memiliki posisi strategis karena berinteraksi dengan pasien secara berulang melalui edukasi, pemantauan kondisi, pemenuhan kebutuhan dasar, pemberian obat, dan penanganan keluhan. Implikasinya, peningkatan kepuasan pasien perlu memasukkan penguatan komunikasi terapeutik, *active listening*, edukasi, empati, dan supervisi penerapan komunikasi dalam praktik keperawatan sehari-hari.

Secara integratif, hasil kajian menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil evaluasi multidimensional yang dipengaruhi oleh kualitas fasilitas, keandalan proses, daya tanggap, jaminan pelayanan, empati, serta kualitas interaksi dengan tenaga kesehatan. Dewi et al. (2023) melalui *literature review* mengenai kualitas pelayanan dan citra rumah sakit di Indonesia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan unsur penting dalam membentuk kepuasan pasien, sedangkan Nawawi et al. (2025) kembali menunjukkan penggunaan lima dimensi SERVQUAL untuk menganalisis hubungan mutu pelayanan dan

kepuasan pada rumah sakit umum di Indonesia. Kesamaan kedua kajian tersebut dengan hasil penelitian ini terletak pada pentingnya kualitas pelayanan secara menyeluruh, sedangkan perbedaannya terdapat pada faktor yang muncul sebagai determinan utama karena karakteristik populasi, instrumen, dan konteks rumah sakit tidak selalu sama. Variasi tersebut juga perlu dipahami karena sebagian besar penelitian primer menggunakan desain *cross-sectional*, sehingga hasil yang diperoleh menunjukkan hubungan atau asosiasi dan belum dapat digunakan untuk memastikan hubungan sebab-akibat. Dalam konteks rumah sakit, hasil ini mengimplikasikan bahwa peningkatan kepuasan harus diawali dengan pengukuran pengalaman pasien secara spesifik pada masing-masing unit, kemudian dilanjutkan dengan identifikasi masalah pada waktu tunggu, fasilitas, komunikasi, responsivitas, keamanan, dan empati. Hasil evaluasi tersebut selanjutnya perlu diintegrasikan dengan indikator mutu pelayanan dan digunakan sebagai dasar perencanaan perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, kepuasan pasien tidak hanya berfungsi sebagai indikator hasil pelayanan, tetapi juga sebagai sumber informasi untuk memperbaiki proses pelayanan dan memperkuat mutu keperawatan secara sistematis.

KESIMPULAN

Hasil kajian menunjukkan bahwa kepuasan pasien merupakan hasil interaksi berbagai dimensi mutu pelayanan dan pengalaman pasien, bukan dipengaruhi oleh satu faktor tunggal. Dimensi *reliability*, *assurance*, dan *empathy* menunjukkan pola hubungan yang paling konsisten dengan kepuasan pasien, sedangkan *tangibles* dan *responsiveness* memperlihatkan variasi menurut konteks pelayanan. Selain dimensi SERVQUAL, waktu tunggu, fasilitas, serta kualitas komunikasi terapeutik perawat juga menjadi bagian penting dalam membentuk pengalaman dan persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan mutu rumah sakit perlu dilakukan secara terpadu dengan memperhatikan ketepatan dan kecepatan pelayanan, keamanan, empati, kenyamanan fasilitas, serta kualitas interaksi antara tenaga kesehatan dan pasien. Dalam pelayanan keperawatan, komunikasi terapeutik, responsivitas, pemberian informasi yang jelas, dan pendekatan yang berpusat pada pasien perlu dipandang sebagai bagian integral dari peningkatan pengalaman pasien.

Implikasinya bagi pengelolaan mutu adalah rumah sakit perlu melakukan pengukuran kepuasan pasien secara berkala pada tingkat unit pelayanan, mengidentifikasi aspek yang menjadi sumber ketidakpuasan, dan menggunakan hasil evaluasi sebagai dasar penetapan prioritas perbaikan. Pengukuran tersebut sebaiknya dihubungkan dengan indikator mutu yang lebih terukur, seperti waktu tunggu, keluhan pasien, kecepatan respons, kualitas komunikasi, dan kondisi fasilitas, sehingga perubahan mutu dapat dipantau secara objektif. Penelitian selanjutnya perlu menggunakan instrumen kepuasan dan mutu pelayanan yang lebih terstandar serta mempertimbangkan desain longitudinal atau multisenter untuk memperjelas perubahan kepuasan dari waktu ke waktu dan hubungan antara peningkatan mutu pelayanan dengan pengalaman pasien. Dengan demikian, kepuasan pasien dapat dimanfaatkan tidak hanya sebagai indikator evaluasi, tetapi juga sebagai dasar pengambilan keputusan dan perbaikan mutu pelayanan rumah sakit secara berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agil, H. M., Rohman, T., & Santosa, P. R. (2022). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bung Karno RSUD Proklamasi Rengasdengklok tahun 2020. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 12(1).
<https://doi.org/10.52643/jbik.v12i1.2024>

- Anggara, F. D., Satar, Y. P., & Indrajaya, T. (2025). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Bhayangkara Pekanbaru. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 9(4), 426–439. <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i4.6730>
- Aniharyati, Haris, A., Lalu, S., Saimi, Menap, & Sastrawan. (2025). Satisfaction with health services received by patients in regional hospitals using SERVQUAL. *International Journal of Public Health Science*, 14(3), 1404–1412. <https://doi.org/10.11591/ijphs.v14i3.25961>
- Dewi, A. R., Suryawati, C., & Arso, S. P. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra rumah sakit terhadap kepuasan pasien di Indonesia: Literature review. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 6(10), 1940–1949. <https://doi.org/10.56338/mppki.v6i10.4075>
- Dwijayanti, K. A., Wirajaya, I. W. A., Sukadana, K., & Kusuma, N. Y. (2024). Service quality factors that influence patient satisfaction at Buleleng Regional Hospital. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(4), 1179–1190. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v12i4.2722>
- Fadila, R. A., & Sulastrri, E. (2023). Hubungan mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien lansia poli penyakit dalam. *Jurnal Kesehatan dan Pembangunan*, 13(26), 110–118. <https://doi.org/10.52047/jkp.v13i26.246>
- Ginting, A., Ginting, F., & Sijabat, P. H. (2025). Relationship of nurses' therapeutic communication and patient satisfaction at Santa Elisabeth Hospital Medan 2024. *Jurnal Keperawatan Widya Gantari Indonesia*, 9(1). <https://doi.org/10.52020/jkwgi.v9i1.10670>
- Gunawan, H., Girsang, E., & Nasution, S. L. R. (2025). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap kepuasan pasien rawat inap RS Hermina Medan tahun 2025. *Health Information: Jurnal Penelitian*, 17(3), 347–358. <https://doi.org/10.36990/hijp.v17i3.1789>
- Handayani, T., Pringgayuda, F., & Winda, N. K. (2025). Hubungan waktu tunggu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Artha Bunda. *Scientific Journal of Nursing and Health*, 3(1), 66–71. <https://doi.org/10.52657/sjnh.v3i1.2775>
- Hidayah, N., Bachtiar, A., & Candi, C. (2024). Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien di rumah sakit: Systematic review. *PREPOTIF: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(3), 6300–6308. <https://doi.org/10.31004/prepotif.v8i3.37178>
- Mahmud, A. (2022). Analisis kepuasan pasien rawat inap peserta BPJS Kesehatan di Rumah Sakit Islam Ar-Rasyid Palembang. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan*, 5(1), 23–36. <https://doi.org/10.48093/jiask.v5i1.105>
- Marselita, R., Simamora, R. S., & Meliyana, E. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik dengan tingkat kepuasan pasien dalam pemberian obat di ruang rawat inap RS Rawa Lumbu tahun 2023. *Jurnal Bidang Ilmu Kesehatan*, 14(1), 22–28. <https://doi.org/10.52643/jbik.v14i1.3288>
- Muliyani, R., Fatimah, F. S., & Sarwadhama, R. J. (2022). Kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan pengguna jaminan sosial kesehatan. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia*, 17(2), 66–72. <https://doi.org/10.26714/jkmi.17.2.2022.66-72>
- Nawawi, A., Aryawati, W., & Angelina F, C. (2025). Kualitas pelayanan rumah sakit dan kepuasan pasien: Studi cross-sectional di rumah sakit umum di Indonesia. *Jurnal Promotif Preventif*, 8(5), 1246–1255. <https://doi.org/10.47650/jpp.v8i5.2202>

- Nengsih, D. F., Fatimah, F. S., Anwar, C., & Ridwan, E. S. (2023). Service quality dimensions affect outpatient satisfaction. *JNKI (Jurnal Ners dan Kebidanan Indonesia)*, 11(2), 134–145. [https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11\(2\).134-145](https://doi.org/10.21927/jnki.2023.11(2).134-145)
- Pademme, S., Supriadi, & Kadir, A. (2023). Hubungan komunikasi terapeutik perawat terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di Ruang Bengkirai Rumah Sakit Umum Harapan Insan Sendawar Kabupaten Kutai Barat. *Indonesian Journal of Nursing Research*, 6(2), 74–82. <https://doi.org/10.35473/ijnr.v6i2.2296>
- Pagewang, E., Muhtar, E. A., & Wahyudi, H. (2024). The effect of service quality and facilities on inpatient satisfaction at Malinau Regional General Hospital. *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi*, 5(7), 3533–3540. <https://doi.org/10.59141/jist.v5i7.1260>
- Pratama, R. M., Purnamasari, P., & Yuniarti, L. (2024). The influence of service quality and health facilities on patient satisfaction. *Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia*, 12(1), 35–44. <https://doi.org/10.14710/jmki.12.1.2024.35-44>
- Purwitasari, S., Suryawati, C., & Purnami, C. T. (2023). Hubungan *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* terhadap kepuasan pasien kemoterapi di Rumah Sakit X di Kabupaten Semarang. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 17(4), 277–284. <https://doi.org/10.33024/hjk.v17i4.10132>
- Rahayuningsih, L. A. S., & Cahyaningrum, N. (2023). Pengaruh sikap empati tenaga kesehatan terhadap kepuasan pasien: Meta analisis. *Infokes: Jurnal Ilmiah Rekam Medis dan Informatika Kesehatan*, 13(2), 122–127. <https://doi.org/10.47701/infokes.v13i2.3130>
- Rosidah, Harokan, A., Priyatno, A. D., & Wahyudi, A. (2024). Analisis mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah tahun 2024. *Cendekia Medika: Jurnal STIKes Al-Ma'arif Baturaja*, 9(1), 135–144. <https://doi.org/10.52235/cendekiamedika.v9i1.350>
- Santhes, S., Widiyaningsih, C., Nurhayati, N., & Asmarani, U. (2025). Hubungan waktu tunggu, kualitas pelayanan dengan kepuasan pasien rawat jalan di Poliklinik Onkologi Rumah Sakit Kanker Dharmais. *Jurnal Manajemen dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 9(1). <https://doi.org/10.52643/marsi.v9i1.5903>
- Seniwati, Fanumbi, E. A. F., & Sumarno, A. (2024). Hubungan komunikasi terapeutik perawat dengan tingkat kepuasan pasien di ruang Instalasi Gawat Darurat RS Kramat 128 Jakarta 2023. *Jurnal Afiat: Kesehatan dan Anak*, 10(1). <https://doi.org/10.34005/afiat.v10i1.3817>
- Siagian, A. N., Girsang, E., & Siregar, S. D. (2023). Analisis kualitas mutu pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) pada rawat inap Rumah Sakit Umum Royal Prima, Medan. *Jurnal Vokasi Kesehatan*, 9(2), 9–15. <https://doi.org/10.30602/jvk.v9i2.1130>
- Simanihuruk, P., Tamba, D., Sipahutar, R., Parhusip, P. T., & Sitorus, P. D. A. (2024). Analisis dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien pada Rumah Sakit Santa Elisabeth Medan. *KUKIMA: Kumpulan Karya Ilmiah Manajemen*, 3(1). <https://doi.org/10.54367/kukima.v3i1.3792>
- Suciati, G., & Zaman, C. (2023). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Dr. H. Mohamad Rabain Kabupaten Muara Enim tahun 2022. *Jurnal Kesehatan Masyarakat Cendekia Utama*, 11(1), 102–116. <https://doi.org/10.31596/jkm.v11i1.1444>
- Suwardi, S., Festi, P., & Mockhlas, M. (2026). Analysis of the effect of service quality dimensions on patient satisfaction with empathy as a dominant factor at Al-Irsyad

- Hospital Surabaya in 2025. *Global Journal of Health Administration*, 2(1), 1–8. <https://journal.um-surabaya.ac.id/GJHA/article/view/31870>
- Syarifah, A., & Rahayu, S. (2024). Systematic review: Pengaruh kompetensi tenaga kesehatan dan pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Indonesia*, 3(1), 26–35. <https://jurnal.stikesbaptis.ac.id/index.php/jarsi/article/view/743>
- Syafira, M., Nuralasari, M., Hosizah, H., & Qomariana, W. Z. (2026). Determinan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Kalideres. *JUKEJ: Jurnal Kesehatan Jompa*, 5(3). <https://doi.org/10.57218/jkj.Vol5.Iss3.2778>
- Tetlisna, Megasari, W. O., & Aifu, D. K. (2025). Pengaruh daya tanggap dan empati perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di ruang rawat inap RSUD dr. H.L.M. Baharudin, M.Kes. *Journal of Health and Community Sciences*, 1(3), 93–98. <https://doi.org/10.54619/j0kjaj18>
- Trisutrisno, I. (2025). Effect of service quality on inpatient satisfaction at Cibinong Regional General Hospital. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 14(2), 471–479. <https://doi.org/10.35816/jiksh.v14i2.293>
- Tuzzahra, A. H., Idris, H., Hasyim, H., Fajar, N. A., Windusari, Y., & Sari, N. (2024). Analisis kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di rumah sakit: Tinjauan sistematik identifikasi area perlu perbaikan. *Media Publikasi Promosi Kesehatan Indonesia*, 7(2), 292–298. <https://doi.org/10.56338/mppki.v7i2.4435>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan.
- Wijayanti, C. W., & Rejeki, M. (2024). Hubungan waktu tunggu pelayanan rawat jalan terhadap kepuasan pasien di RSUD dr. Soehadi Prijonegoro Sragen. *Indonesian Journal of Hospital Administration*, 7(1), 25–30. [https://doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7\(1\).25-30](https://doi.org/10.21927/ijhaa.2024.7(1).25-30)
- Yakob, A., Kusumawati, Y., Alfiani, 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*, 3(1), 45–48. <https://doi.org/10.23917/jkk.v3i1.49>
- Zulkhulaifah, A. S., Syahrir, & Sari, N. (2022). Persepsi kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan keperawatan di rawat inap tahun 2022. *Hasanuddin Journal of Public Health*, 3(3), 246–256. <https://doi.org/10.30597/hjph.v3i3.23370>



BUDGETING : Jurnal Ilmu Administrasi, Manajemen dan Bisnis

Vol. 2 No. 1, Oktober 2026-Maret 2027

e-ISSN : 3124-9464

Online Journal System : <https://jurnalp4i.com/index.php/budgeting>

