

## **Determinan Kepuasan Pasien pada Pelayanan Rawat Inap di Rumah Sakit di Indonesia : Systematic Literature Review**

<sup>1</sup> Hasmira Basir, <sup>2</sup> Bambang Wahyono

<sup>1</sup> Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia, [hasmirabasir010@gmail.com](mailto:hasmirabasir010@gmail.com)

<sup>2</sup> Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang, Semarang, Indonesia, [bambangbw@mail.unnes.ac.id](mailto:bambangbw@mail.unnes.ac.id)

### ARTICLE INFORMATION

Received: May, 19, 2023

Revised: June, 21, 2023

Available online: September, 11, 2023

### KEYWORDS

Kepuasan Pasien, Rawat Inap, Rumah Sakit

Hospital, Inpatient, Patient Satisfaction

### CORRESPONDENCE

Hasmira Basir

Ilmu Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang

Indonesia

E-mail: [hasmirabasir010@gmail.com](mailto:hasmirabasir010@gmail.com)

### ABSTRACT

*There was an increase in hospital development of 3.02% and the patient satisfaction index for services in Indonesia has not yet reached the minimum standard of above 95%. The research was conducted aiming to identify the determinants of patient satisfaction in inpatient services at the hospital with a systematic literature review method. Findings were selected using the PRISMA method and article searches obtained through Google Scholar, Portal Garuda and DOAJ until 18 articles were identified that were worthy of review in the research. Based on the findings, the determinants that affect patient satisfaction are age, gender, education, income, occupation, environment, facilities, length of hospitalization, doctor's service, nurse's service and quality of health service. Based on analysis of 18 articles that met the inclusion criteria, it can be concluded that the determinants of age, gender, education, occupation, income, environment, facilities, length of stay, doctor's services, nurse's services and quality of health services affect patient satisfaction in inpatient services at the hospital*

### ABSTRAK

Tercatat peningkatan pada pembangunan rumah sakit sebanyak 3,02% dan indeks kepuasan pasien terhadap pelayanan di Indonesia belum mencapai standar minimal yaitu diatas 95%. Penelitian dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit dengan metode *systematic literature review*. Seleksi hasil temuan menggunakan metode PRISMA dan pencarian artikel diperoleh melalui Google Scholar, Portal Garuda dan DOAJ sehingga diidentifikasi 18 artikel yang layak diulas dalam penelitian. Berdasarkan hasil temuan, determinan yang mempengaruhi kepuasan pasien adalah determinan usia, jenis kelamin, pendidikan, pendapatan, pekerjaan, lingkungan, fasilitas, lama rawat inap, pelayanan dokter, pelayanan perawat dan kualitas pelayanan kesehatan. Berdasarkan analisis pada 18 artikel yang memenuhi kriteria inklusi, dapat disimpulkan bahwa determinan usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, lingkungan, fasilitas, lama rawat inap, pelayanan dokter, pelayanan perawat dan kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit.

*This is an open access article under the [CC BY-ND](https://creativecommons.org/licenses/by-nd/4.0/) license.*



## PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi penting dalam dunia kesehatan yang bergerak dalam bidang pelayanan kesehatan. Rumah sakit diartikan sebagai sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara paripurna dan menyediakan pelayanan rawat jalan, rawat inap dan gawat darurat (Kemenkes, 2018). Salah satu pelayanan yang disediakan oleh rumah sakit adalah rawat inap. Rawat inap merupakan pelayanan dimana pasien menginap setidaknya satu hari dengan tujuan observasi, diagnosa, pengobatan, keperawatan, dan rehabilitasi medik.

Tercatat peningkatan dalam pembangunan rumah sakit tahun 2021 sebanyak 3,02% atau 2.522 unit dibanding tahun sebelumnya 2.448 unit (Kemenkes, 2022). Peningkatan ini tentunya menambah persaingan dalam industri pelayanan kesehatan. Rumah sakit perlu menyusun dan menata strategi dalam bersaing, upaya ini dilakukan untuk mempertahankan dan menjaga kepuasan pasien. Pasien yang puas pada pelayanan akan cenderung berkeinginan untuk kembali (*revisit*) dan menyampaikan hal positif mulut ke mulut (*positive word of mouth*) (Saainin et al., 2022).

Dalam hal pelayanan pasien, rumah sakit bertanggungjawab untuk melayani pasien dengan pelayanan yang berkualitas. Menyediakan pelayanan kesehatan berkualitas didefinisikan sebagai pemenuhan harapan pasien mulai dari kondisi fisik tempat pelayanan, kualitas staf, proses pelayanan klinis, administrasi, keselamatan, kepercayaan serta akses pelayanan kesehatan (Hadiyati et al., 2017). Peran dari kualitas pelayanan dianggap sebagai penentu dalam keberhasilan organisasi termasuk rumah sakit. Keberhasilan tidak hanya dalam fasilitas yang dilengkapi lalu dikembangkan pada pelayanan, namun sikap dari pemberi layanan juga

mempengaruhi kepuasan pasien (Rifai et al., 2022).

Pengukuran keberhasilan pelayanan kesehatan dapat diukur salah satunya pada kepuasan pasien. Kepuasan pasien merupakan perasaan yang timbul setelah membandingkan harapan dengan layanan yang diterima. Kepuasan pasien diartikan sebagai “*outcome*” atau keluaran layanan kesehatan dalam meningkatkan mutu pelayanan kesehatan (Soumokil et al., 2021).

Penelitian Selfanay et al., (2021) menunjukkan data kepuasan pasien rumah sakit di berbagai negara menurut data WHO (*World Health Organization*) yang terdiri dari 6 juta masukan pasien dari 25 negara yang berbeda. Adapun tingkat kepuasan pasien tertinggi di Swedia dengan indeks kepuasan (92,37%), kemudian terendah di Kenya (40,4%) dan India (34,4%) sedangkan indeks kepuasan pasien di Indonesia mencapai (42,8%) di Maluku Tengah serta (44,4%) di Sumatera Barat. Data tersebut bila dikaitkan dengan Standar Minimal Kepuasan Pasien pada pelayanan kesehatan yang telah ditetapkan oleh Kementerian Kesehatan Republik Indonesia yakni diatas 95%, maka dianggap tidak berkualitas atau tidak memenuhi standar pelayanan minimal (Kemenkes, 2016).

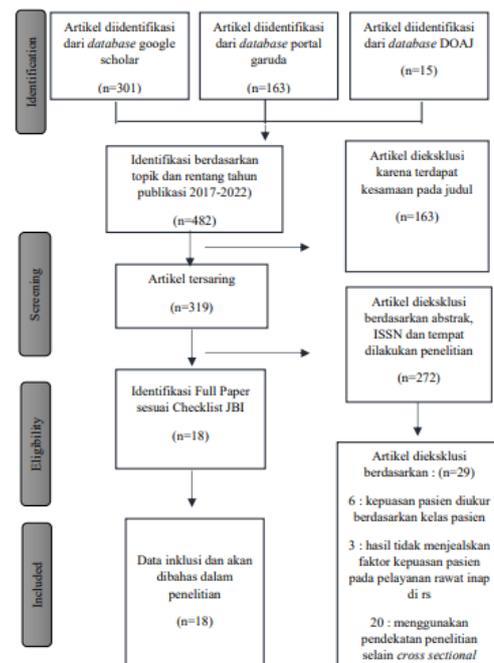
Menurut penelitian yang dilakukan Burhanuddin et al., (2022) di Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap, menyatakan bahwa faktor ketersediaan fasilitas dan lingkungan di rumah sakit dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Namun dari faktor yang ada beberapa pasien masih merasa puas dengan pelayanan meskipun lingkungan tidak puas begitu sebaliknya. Tulangow et al., (2015) menyatakan terdapat hubungan antara kehandalan (*reliability*), fisik (*tangibles*), daya tanggap (*responseveness*), jaminan (*assurance*), serta perhatian (*emphaty*) terhadap kepuasan pasien.

Sedangkan penelitian Anfal, (2020) menunjukkan pendidikan, penghasilan, citra dari rumah sakit dan kualitas dari pelayanan berhubungan terhadap kepuasan pasien dan faktor pekerjaan dan umur tidak mempengaruhi kepuasan pasien.

Berdasarkan pada penelitian diatas, diketahui beberapa determinan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengidentifikasi determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit.

## METODE

Penelitian ini menggunakan metode *Systematic Literature Review* (SLR). SLR merupakan desain penelitian dimana data yang memiliki studi dan topik yang sama dikumpulkan, dievaluasi, diintegrasikan, dan disajikan secara terstruktur. SLR mengumpulkan informasi lebih tepat dan lengkap dibanding traditional literature review (TLR) (Putro & Winarno, 2022). Peneliti melakukan rangkuman secara menyeluruh mengenai determinan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Protokol dan evaluasi SLR menggunakan metode PRISMA (*Preffered Reporting Items for Systematic Reviews and Meta- Analyses*) untuk menyeleksi hasil temuan artikel. PRISMA adalah metodologi standar yang digunakan untuk menilai atau panduan untuk mengevaluasi kualitas dari temuan artikel yang akan diulas (McInnes et al., 2018). Selanjutnya disajikan PRISMA alur review artikel dalam penelitian :



**Gambar 1. Diagram PRISMA Systematic Review (Alur Review Artikel)**

Pencarian artikel mulai dilakukan pada bulan Agustus 2022 hingga Desember 2022. Data yang digunakan merupakan penelitian terdahulu dengan rancangan penelitian *cross sectional*. Hasil review artikel diekskusi berdasarkan rentang tahun publikasi 2017-2022 mencakup penelitian yang dilakukan di rumah sakit Indonesia. Pencarian artikel melalui data sekunder yang diperoleh melalui Google Scholar, Portal Garuda dan DOAJ. Kemudian menggunakan *keyword* dan *Boolean operator* untuk mempersempit atau memperluas penelusuran. Kata kunci yang digunakan “kepuasan pasien” AND “rawat inap” AND “rumah sakit” AND “Indonesia” dan “kepuasan pasien”, “rawat inap”, dan “rumah sakit indonesia” serta “patient satisfaction” AND “inpatient” AND “hospital” AND “Indonesia” atau “patient satisfaction”, “inpatient”, “hospital” . Hasil penelusuran ditemukan 479 artikel lolos proses identifikasi relevansi, kemudian disaring berdasarkan kriteria inklusi kelengkapan abstrak, memiliki ISSN, penelitian dilakukan di Indonesia *full text* dan *open access*. Kemudian 29 artikel diekskusi dengan alasan

tidak diukur kepuasan pasien secara keseluruhan, hasil tidak menjelaskan faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien dan pendekatan yang digunakan selain *cross sectional*. Setelah tahap *screening* diidentifikasi 18 artikel dan diuji kelayakan berdasarkan kuesioner JBI (Joanna Briggs Institute) yaitu *JBI Questionnaire for Evidence-Based Healthcare*. Kuesioner JBI yang digunakan adalah *cross sectional*. Hasil akhir 18 artikel diidentifikasi layak untuk diulas dalam penelitian. Berikut disajikan kriteria inklusi dan eksklusi dalam penyeleksian artikel penelitian :

**Tabel 1. Kriteria Inklusi dan Eksklusi Penelitian**

Kriteria	Inklusi	Eksklusi
Masalah atau Populasi	Membahas mengenai determinan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit	Membahas mengenai determinan kepuasan pasien rawat jalan atau pelayanan lain
Intervensi	Kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit	Intervensi diluar batasan topik seperti kepuasan pasien BPJS dan puskesmas
Komparasi	Penelitian tidak membandingkan antara kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dengan intervensi lainnya	Penelitian membandingkan antara kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit dengan intervensi lainnya
Hasil	Analisis determinan kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit.	Determinan kepuasan pasien rawat jalan, gawat darurat selain rawat inap
Desain	<i>cross sectional</i>	Studi kualitatif, eksperimental longitudinal dan lainnya
Rentang Tahun	2017-2022	Sebelum 2017

Bahasa	Indonesia dan Inggris	Bahasa asing selain Inggris
Pendekatan analisis dalam penelitian SLR ini adalah metode deskriptif. Tujuan analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan hasil temuan artikel dalam bentuk naratif. Data yang dianalisis mencakup peneliti, tahun penelitian, ukuran dan metode sampel, karakteristik populasi, dan hasil penelitian. Tujuan deskripsi dalam bentuk naratif digunakan untuk mengumpulkan temuan terkait determinan kepuasan pasien pada rawat inap di rumah sakit.		

## HASIL PENELITIAN

Berdasarkan tahap *screening* yang telah dilakukan, 18 artikel ditemukan telah memenuhi kriteria inklusi dan eksklusi dan sesuai batasan topik yaitu determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Seluruh artikel yang dibahas dalam penelitian dilakukan di Indonesia dengan desain penelitian *cross sectional*. Selain itu, artikel berupa penelitian hubungan antar variabel ataupun sebab-akibat. Responden pada seluruh artikel merupakan pasien yang menggunakan pelayanan rawat inap di rumah sakit. Selain itu, pada seluruh artikel menyertakan determinan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap, seperti pelayanan dokter, usia, pendapatan, pekerjaan, pendidikan, komunikasi perawat dan faktor lainnya. Pada artikel yang diulas menggunakan beragam pengujian statistik seperti uji chi-square, Spearman, uji regresi logistik, dan uji *fisher's exact test*. Berikut disajikan hasil identifikasi artikel yang diulas dalam penelitian terkait determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit :

Tabel 2. Hasil Artikel yang Diulas dalam Penelitian

No	Penulis	Tahun	Hasil	Determinan
1	Nurhasma, Andi Syamsul Rijal, Rahmawati Azis	2021	Hasil penelitian mendapatkan bahwa pelayanan, lingkungan serta ketersediaan fasilitas rumah sakit berhubungan dengan kepuasan pasien.	Lingkungan dan fasilitas
2	Andri Syamsurrisal, Anwar, Andi Surahman Batara	2019	Hasil penelitian mendapatkan bahwa reliability, assurance, tangible, empathy, responsiveness, amenities dan security berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	Kualitas pelayanan kesehatan
3	Rahmawati Nur'aeni, Asyiah Simanjourang, Jamaluddin	2020	Hasil penelitian mendapatkan bahwa tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy berhubungan terhadap kepuasan pasien. Namun yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pasien adalah responsiveness dengan nilai(OR) 8,658	Kualitas pelayanan kesehatan
4	Dami Yanthi, Welly Sando, Debie Maulia	2020	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan dokter, pelayanan perawat dan sarana penunjang berhubungan dengan kepuasan pasien.	Pelayanan dokter, pelayanan perawat dan fasilitas
5	Fitrin Yurensia dan Anne Putri	2020	Hasil penelitian mendapatkan bahwa daya tanggap, jaminan, bukti fisik, penampilan, kehandalan berhubungan terhadap kepuasan pasien	Kualitas pelayanan kesehatan
6	Gladis Pretirose, Bambang Setiaji, M. Djakfar Sadik	2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, penggunaan asuransi, tangible, realibilitas, responsiveness, assurance, dan empati terhadap kepuasan pasien. namun yang paling berpengaruh adalah faktor pendidikan (p-value=0,000; OR : 31,28)	Sosiodemografi dan kualitas pelayanan kesehatan
7	Jessiliani Arvianesta P, Starry H Rampengan, Jootje M.L. Umboh	2020	Hasil penelitian menunjukkan bahwa realibility, assurance, empathy, tangible dan responseiveness berhubungan terhadap kepuasan pasien, namun yang paling dominan adalah tangible (p<0,001)	Kualitas pelayanan kesehatan
8	Muhammad Rifai, Musfirah, Muhammad Syafar, Muliati	2022	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, realibility, assurance, empathy, responsiveness berhubungan terhadap kepuasan pasien, Namun yang plaing dominan aspek responsiveness (p=0,000)	Kualitas pelayanan kesehatan
9	Arya Ramadia, Rahmaniza, Afzal Maulidi	2022	Hasil penelitian menyatakan bahwa komunikasi terapeutik perawat (p=0,000) berhubungan dengan kepuasan pasien.	Komunikasi perawat
10	Prima Soultoni A, Rita Benya Adriani, Bhisma Murti	2017	Hasil penelitian mendapatkan bahwa kepuasan pasien dipengaruhi oleh pendapatan keluarga, tingkat pendidikan, lama tinggal, asuransi dokter, masa kerja dokter, jenis asuransi, tingkat kelas dan mutu pelayanan.	Sosiodemografi, lama rawat inap, pelayanan dokter
11	Hernida Dwi Lestari, Armi, Rogayah	2022	Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik (p value=0,004) berhubungan dengan kepuasan pasien.	Komunikasi perawat
12	Rizalia Wardiah	2021	Hasil penelitian menunjukkan bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	Kualitas pelayanan kesehatan
13	Burhanuddin Basri	2018	Hasil penelitian menunjukkan Bahwa komunikasi terapeutik perawat (p value = 0,04<0,05) berhubungan dengan kepuasan pasien.	Komunikasi perawat

14	Sulaiman, Anggarini, Fajrillah	2021	Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan keperawatan berupa aspek perhatian ( $0.002 < 0,05$ ), aspek penerimaan ( $0.016 < 0,05$ ) dan aspek komunikasi ( $0.010 < 0,05$ ) berhubungan terhadap kepuasan pasien	Pelayanan perawat
15	Maria Goreti Luan, Agus Sarwo Prayogi, Atik Badi'ah, Arita Murwani	2018	Terdapat hubungan antara kinerja perawat dengan kepuasan pasien. nilai koefisien korelasi kinerja perawat sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ).	Pelayanan perawat
16	Agustina Utii, Bhisma Murti, Yulia Lanti Retno Dewi	2020	Hasil penelitian menunjukkan kepuasan pasien rawat inap dipengaruhi oleh usia $< 50$ tahun, jenis asuransi, lama rawat inap, persepsi terhadap fasilitas yang memadai dan kualitas rawat inap.	Sosiodemografi, lama rawat inap, pelayanan dokter dan pelayanan perawat
17	Yosia Nathaniel E. Halawa, Chrismis Novalinda Ginting, dan Muhammad Aditya Kurnia	2018	Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan (daya tanggap, Perhatian, bukti fisik, jaminan, kehandalan, responsibilitas, akuntabilitas, transparansi, kewajaran) dan menerapkan prinsip <i>Good Corporate Governance</i> berpengaruh terhadap kepuasan pasien.	Kualitas pelayanan kesehatan
18	Maryana dan Maya Christiany	2022	Hasil penelitian menyatakan bahwa kehandalan, daya tanggap, bukti fisik, jaminan, dan empati berhubungan terhadap kepuasan pasien.	Kualitas pelayanan kesehatan

## PEMBAHASAN

Berdasarkan Tabel 2, diketahui bahwa 18 artikel terbit pada tahun 2017 hingga 2022 dengan rincian satu artikel 2017, tiga artikel 2018, satu artikel 2019, lima artikel 2020, empat artikel 2021 dan empat artikel 2022. Artikel yang diperoleh terbit dari jurnal yang berbeda-beda dan berdasarkan analisis pada 18 artikel, dapat diketahui bahwa determinan yang mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap yaitu usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, lingkungan, fasilitas, lama rawat inap, pelayanan dokter, pelayanan perawat, dan kualitas pelayanan kesehatan. Meskipun pada beberapa penelitian mendapatkan hasil sebaliknya, namun variabel dikatakan berpengaruh karena penelitian lain banyak menyatakan hal tersebut.

Berdasarkan hasil akhir 18 artikel akan diulas berdasarkan dua variabel yaitu dari diri pasien dan rumah sakit mengenai determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Berikut penjelasan berdasarkan variabel diri pasien :

### Usia

Berdasarkan hasil temuan, terdapat 2 artikel (11,1%) yang membahas mengenai pengaruh usia terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap. Dua artikel tersebut menyebutkan bahwa terdapat pengaruh antara usia dengan kepuasan pasien rawat inap, usia produktif 7 kali lebih puas pada pelayanan rawat inap dibanding usia tidak produktif. Hal ini dikarenakan semakin bertambah usia seseorang maka akan menambah potensi seseorang dalam mengalami masalah kesehatan. Dari segi kepercayaan, seseorang yang dewasa atau lebih matang akan lebih dipercaya dibanding tingkat kematangan masih rendah alias belum cukup umur (Pretirose et al., 2021).

Determinan usia diatas menjelaskan bahwa semakin meningkat usia dan kematangan seseorang, maka kemampuan dalam menganalisis termasuk menilai kepuasan pada pelayanan akan meningkat. Budiman, (2014) mengemukakan hal yang sama, bahwa usia mempengaruhi pola pikir dan perilaku seseorang, dimana usia yang tua akan lebih banyak bertanya pada petugas kesehatan tentang perkembangan kesehatan sehingga pemahaman mengenai kesehatan lebih mudah. Namun

dibanding seseorang yang memiliki usia muda lebih banyak melakukan kritikan kepada pelayanan kesehatan yang diberikan.

### **Jenis Kelamin**

Berdasarkan temuan terdapat 2 artikel (11,1%) yang membahas mengenai pengaruh jenis kelamin terhadap kepuasan pasien. (Pretirose et al., 2021) menunjukkan bahwa jenis kelamin berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana secara biologis, kondisi reproduksi wanita lebih kompleks daripada pria. jika dibandingkan antara keduanya perempuan lebih rentan terkena penyakit dibanding pria, namun pada penelitian pria lebih banyak terkena penyakit. Menurut Utii et al., (2020) pasien pria lebih puas pada pelayanan dibanding perempuan, karena perempuan lebih detail dalam menilai kualitas pelayanan dibanding laki-laki yang lebih fleksibel dan bersikap acuh.

### **Pendidikan**

Berdasarkan temuan terdapat 2 artikel (11,1%) yang membahas mengenai pengaruh pendidikan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap. Penelitian Pretirose et al., (2021) menyatakan bahwa pendidikan berhubungan dengan kepuasan pasien. Pasien yang memiliki ijazah (SD, SMP,SMA atau perguruan tinggi) lebih puas dibanding pasien yang tidak memiliki ijazah. Hal ini dikarenakan peningkatan dalam pendidikan menampilkan kesadaran dan daya kritis pada pelayanan kesehatan. Studi ini didukung oleh Akbar et al., (2017) pendidikan berhubungan signifikan terhadap kepuasan pasien dimana pasien pendidikan rendah akan lebih puas terhadap pelayanan karena lebih bersikap menerima apa yang diberikan penyedia layanan dibanding pasien yang berpendidikan tinggi.

Berdasarkan hasil systematic review diatas, diketahui bahwa pasien yang lebih tereduksi cenderung

memahami kondisi kesehatannya dan mengetahui pengobatan yang diberikan oleh tenaga medis. Hal ini dikarenakan pasien lebih percaya diri dan merasa bahwa perawatan yang diberikan lebih tepat serta berkualitas. Pasien yang berpendidikan juga cenderung memiliki komunikasi yang baik dengan tenaga kesehatan dimana komunikasi antar keduanya mudah dan efektif.

### **Pekerjaan**

Berdasarkan temuan terdapat 1 artikel (5,5%) yang membahas mengenai pengaruh pekerjaan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap. Penelitian Pretirose et al., (2021) terdapat hubungan antara pekerjaan dengan kepuasan pasien rawat inap dimana pasien yang memiliki pekerjaan cenderung puas dengan pelayanan dibanding yang tidak memiliki pekerjaan. Hal ini karena pasien yang tidak bekerja ingin penyembuhan yang lebih cepat atau sembuh total sehingga lebih banyak mengkritik dan tidak puas pada pelayanan. Selain itu, pasien yang tidak memiliki pekerjaan juga jarang menggunakan pelayanan kesehatan kemungkinan karena tidak memiliki uang untuk transportasi dan membeli obat untuk pengobatan. Pekerjaan mencerminkan kondisi ekonomi dan sosial individu atau keluarga dalam masyarakat. Banyaknya pasien tidak puas pada pelayanan dan tidak memiliki pekerjaan berpengaruh terhadap respon terhadap pelayanan kesehatan, dimana pasien lebih banyak mengkritik dan menuntut pelayanan yang diterima.

### **Pendapatan**

Berdasarkan temuan terdapat 1 artikel (5,5%) yang membahas mengenai pengaruh pendapatan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Penelitian Akbar et al., (2017) skor kepuasan pasien akan menurun 0,08 apabila terdapat peningkatan pada pendapatan pasien. Pasien yang memiliki penghasilan tinggi akan sedaya upaya meningkatkan kesehatannya. Namun sebaliknya pasien yang memiliki pendapatan

rendah akan cenderung pasif dan menerima pengobatan yang diberikan.

Berdasarkan hasil temuan, diketahui bahwa pendapatan dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Dalam hal ini berarti semakin tinggi pendapatan pasien maka akan diiringi dengan semakin baiknya pelayanan kesehatan. Tentunya jika dibanding dalam hal finansial pasien yang memiliki keuangan yang stabil akan lebih mudah memenuhi kebutuhan kesehatannya, termasuk biaya perawatan, yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Berbeda dengan pasien yang memiliki finansial rendah, pasien cenderung menerima perawatan yang direkomendasikan sesuai dengan kebutuhan dan pendapatan pasien.

Dibawah dijelaskan determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap pada variabel rumah sakit sebagai berikut :

#### **Lingkungan**

Berdasarkan temuan terdapat 1 artikel (5,5%) yang membahas mengenai pengaruh lingkungan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan penilaian subjektif sehingga dalam determinan lingkungan, meskipun lingkungan kurang baik pasien tetap puas begitupun sebaliknya. Penelitian Nurhasma et al., (2021) menjelaskan lingkungan yang dimaksud dalam penelitian adalah kebersihan kamar, desain ataupun tata letak kamar. Lingkungan yang baik akan menimbulkan kepuasan pada pasien dan dapat mempercepat proses penyembuhan. Namun persepsi tiap individu berbeda-beda tergantung pemahaman dan pengalaman individu dalam menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil kajian, diketahui bahwa lingkungan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Lingkungan rumah sakit yang tenang, aman, dan terorganisir akan meningkatkan kepuasan pasien. Karena

pasien akan merasa lingkungan disekitar mereka terkontrol. Lingkungan yang bersih dan sehat juga dapat membantu proses penyembuhan pasien rawat inap karena ventilasi yang baik serta sanitasi yang terjaga akan meminimalisir resiko terkena penyakit pada pasien selama menjalani perawatan. Lingkungan yang baik akan meningkatkan pengalaman pasien sehingga pasien cenderung memberikan umpan balik positif dan merekomendasikan rumah sakit kepada keluarga dan teman-teman serta dapat meningkatkan citra dari rumah sakit.

#### **Fasilitas**

Berdasarkan temuan terdapat 3 artikel (16,7%) yang membahas mengenai pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap. Menurut Utii et al., (2020) terdapat pengaruh antara fasilitas yang memadai dengan kepuasan pasien. Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat membantu pelayanan yang akurat kepada pasien. Sejalan dengan penelitian Yanthi et al., (2020) pasien yang tidak puas dengan sarana 7 kali beresiko tidak puas pada pelayanan. Selain fasilitas, kenyamanan serta keamanan dalam penggunaan fasilitas juga dibutuhkan. Tidak hanya mengenai penggunaan fasilitas namun tindakan dan sifat layanan pada pasien juga penting. Namun menurut Nurhasma et al., (2021) fasilitas tidak berhubungan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap.

Berdasarkan hasil kajian diketahui bahwa fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Meskipun dalam temua terdapat penelitian yang menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien, namun menurut peneliti fasilitas merupakan salah satu penunjang untuk mempermudah dan melancarkan pelaksanaan pelayanan kesehatan. Fasilitas yang lengkap dan baik memiliki daya tarik sendiri dalam memacu konsumen dalam memilih pelayanan yang akan dibeli.

Pada dua temuan mengungkapkan bahwa fasilitas dapat mempengaruhi kepuasan pasien sehingga peneliti menganggap determinan fasilitas masuk dalam determinan yang dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

### **Lama rawat inap**

Berdasarkan temuan terdapat 2 artikel (11,1%) yang membahas mengenai pengaruh lama rawat inap dengan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Menurut temuan, lama perawatan akan meningkatkan 0,37 skor mutu pelayanan dan pasien yang menjalankan perawatan lama akan cenderung akrab dengan dokter, perawat dan tenaga kesehatan, sehingga akan terjadi keakraban yang dapat berpengaruh terhadap psikologis pasien. Pasien akan merasa dirawat dan dijaga dengan baik sehingga menimbulkan kepuasan pada pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil kajian, diketahui bahwa lama rawat inap pendek memiliki tingkat kepuasan lebih tinggi dibanding lama rawat inap panjang. Lama rawat inap ditentukan oleh tim medis yaitu dokter dan perawat akan melihat kondisi penyakit, jenis penyakit serta kestabilan pasien dalam pengobatan. Terdapat faktor lain yang mempengaruhi lama rawat inap seperti emosional pasien dan kondisi psikologis, pasien yang memiliki penyakit sama lama perawatan dapat berbeda tergantung kondisi psikologis dan emosional pasien terhadap penyakit yang diderita (Akbar et al., 2017). Pasien yang dirawat dengan periode lebih pendek akan cenderung mengalami tingkat stres yang rendah, hal ini dapat membantu pasien pemulihan lebih cepat dan kualitas hidup lebih baik. Namun, lama rawat inap yang panjang tidak dapat dihindari oleh pasien yang membutuhkan perawatan lebih lama. Untuk menciptakan kesan yang positif untuk pasien diharapkan tenaga kesehatan seperti perawat atau dokter dapat membangun komunikasi, penerimaan, dan perhatian lebih agar kepuasan pasien tetap terjaga.

### **Pelayanan dokter**

Berdasarkan hasil temuan, terdapat 3 artikel (16,7%) yang membahas mengenai pengaruh pelayanan dokter terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Berdasarkan temuan, ketidakpuasan pasien disebabkan oleh kedisiplinan dokter dari segi waktu dan pelayanan yaitu waktu tunggu yang lama, kurang tanggap, tidak ramah, informasi obat dan komunikasi yang kurang jelas. Komunikasi dokter yang baik akan menambah pengetahuan dan menjawab permasalahan yang dialami pasien. Menciptakan komunikasi yang baik dengan pasien akan meningkatkan kualitas pelayanan dimana menurut (Utii et al., 2020) pasien dengan persepsi yang baik akan menilai pelayanan dokter berkualitas karena penilaian terhadap pelayanan bersifat subjektivitas. Menurut Satriyono & Kristanti, (2018) menjelaskan bahwa interaksi antara dokter dan pasien merupakan momen penting dalam membangun kepuasan dalam pelayanan karena dapat membangun persepsi baik antara pasien dengan pelayanan dokter.

Berdasarkan kajian, diketahui bahwa pelayanan dokter dapat mempengaruhi kepuasan pasien rawat inap. Penelitian Utii et al., (2020) menyatakan bahwa edukasi dokter terhadap pasien dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Hal tersebut karena edukasi dokter dapat meningkatkan kepuasan informasi yang bermaksud, pasien akan diberi pemahaman tentang kondisi serta perawatan yang akan diberikan. Dokter akan memberi informasi yang mudah dan jelas agar pasien mengerti dan nyaman sehingga dapat ikut terlibat dalam proses perawatan. Tentunya hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pasien karena pasien merasa dihargai, diperhatikan dan dapat menciptakan hubungan yang baik antara pasien-dokter. Penelitian Akbar et al., (2017) menyatakan bahwa gaji dokter dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Gaji dokter yang memadai akan meningkatkan motivasi dan semangat kerja dokter, sehingga pelayanan yang diberikan berkualitas dan tepat.

### **Pelayanan perawat**

Berdasarkan hasil temuan, terdapat 6 artikel (33,3%) yang membahas mengenai pengaruh pelayanan perawat terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Berdasarkan temuan, kepuasan pasien dapat tercapai apabila kinerja perawat baik dan ramah, tidak membedakan layanan, perhatian, menerima pasien serta komunikasi yang baik. Komunikasi yang kurang akan berdampak pada ketidakpuasan dan kesalahpahaman baik dari pemberi layanan dan penerima layanan. Dalam pelayanan perawat komunikasi terapeutik dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Komunikasi terapeutik dapat menghasilkan hubungan saling percaya, sikap empati dan *caring* serta dapat meningkatkan citra baik dari perawat dan rumah sakit. Pelayanan perawat penting dalam mutu pelayanan karena dapat mempengaruhi kepuasan pasien dimana pasien yang puas akan menceritakan pengalaman positifnya sehingga dapat mempengaruhi persepsi orang yang mendengarkan (Luan et al., 2018).

Berdasarkan hasil temuan, perawat perlu membangun komunikasi yang baik salah satunya komunikasi terapeutik. Komunikasi terapeutik merupakan komunikasi yang diatur bertujuan untuk terapi dan membangun hubungan antara perawat dan pasien. Kemampuan ini merupakan ketrampilan yang dapat di asah melalui pendidikan atau pelatihan mengenai komunikasi terapeutik (Lestari et al., 2022). Komunikasi terapeutik bermanfaat bagi perawat karena komunikasi ini dapat membantu pasien dalam menyampaikan keluhannya sehingga diagnosa dapat dilakukan dengan baik dan tepat hingga memperoleh kesembuhan.

### **Kualitas pelayanan kesehatan**

Berdasarkan hasil temuan, terdapat 12 artikel (66,7%) yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Kualitas pelayanan

dinilai berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan yaitu *responsiveness* (tindakan cepat dari perawat dan karyawan administrasi terhadap pasien), *assurance* (keramahan, kesopanan, kepedulian, kemampuan, ketelitian dan pengetahuan), *tangible* (kebersihan ruangan dan tempat tidur, fasilitas, sumber daya dan penampilan), *emphaty* (sikap perhatian terhadap pasien), *reliability* (penanganan cepat dan waktu tunggu).

Berdasarkan hasil systematic literature review, diketahui bahwa menurut penelitian (Yurensia & Putri, 2020), (Wardiah, 2021), (Pretirose et al., 2021), (Patodo et al., 2020), (Nur'aeni et al., 2020), (Syamsurrizal et al., 2019), (Halawa et al., 2022) dan (Maryana & Christiany, 2022) menunjukkan bahwa lima mutu pelayanan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Dimensi kualitas layanan (*service quality*) perlu disediakan dengan baik oleh penyedia layanan kesehatan karena berdampak pada kepuasan pasien. Kemudian (Syamsurrizal et al., 2019) menambahkan variable *amenities* (kenyamanan) dan *security* (keamanan) dapat mempengaruhi kepuasan pasien. Kualitas pelayanan berperan penting dalam keberhasilan rumah sakit yang tidak hanya dilihat dari kelengkapan fasilitas, namun sikap dari perawat dan tenaga kesehatan merupakan faktor yang secara signifikan dapat mempengaruhi kepuasan pasien.

Salah satu temuan menerapkan Good Corporate Governance atau prinsip-prinsip yang diterapkan suatu institusi untuk memaksimalkan nilai perusahaan, meningkatkan kinerja serta menjaga keberlangsungan jangka panjang institusi. Dalam temuan disebutkan prinsip GCG yaitu transparansi, kewajaran, akuntabilitas, tanggung jawab dan independensi. Prinsip GCG dan mutu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Setiap indikator pada kualitas pelayanan kesehatan dapat memberi pengaruh besar pada kepuasan.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa determinan usia, jenis kelamin, pendidikan,

pekerjaan, pendapatan, lingkungan, fasilitas, lama rawat inap, pelayanan dokter, pelayanan perawat dan kualitas pelayanan kesehatan berhubungan terhadap kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit. Kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit merupakan indikator kualitas pelayanan yang sangat penting dan berdampak pada kepercayaan dan loyalitas pasien terhadap rumah sakit. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam tinjauan berdasarkan determinan yang kemungkinan berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit. Selain itu, selanjutnya dapat dilakukan literatur sistematis berdasarkan intervensi berbeda yang dapat meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat pada institusi dalam pelayanan rawat inap dalam meningkatkan kepuasan pasien. Bagi masyarakat, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai bahan informasi mengenai determinan kepuasan pasien pada pelayanan rawat inap di rumah sakit.

## REFERENSI

- Akbar, P. S., Adriani, R. B., & Murti, B. (2017). The Influence of Personal Factors of the Patient , Doctor , Payment Method and Type of Class to the Quality and Satisfaction of Inpatient Care Services in Dr . Moewardi Hospital Surakarta. *Journal of Health Policy and Management*, 2(1), 1–15.
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018. *Excellent Midwifery Journal*, 3(2), 1–19. <https://doi.org/10.55541/emj.v3i2.130>
- Budiman. (2014). *Kapita Selekta Kuesioner Pengetahuan dan Sikap dalam Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Salemba Medika.
- Burhanuddin, N. A. W., Nur, M. I., & Khadafi, M. (2022). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Badan Pengelola Rumah Sakit Umum Arifin Nu'mang Kabupaten Sidrap. *Jurnal Ilmiah Amanah Akademika (JIHAD)*, 5(1), 0–6. Retrieved from <https://ojs.stikesamanah-mks.ac.id/index.php/jihad/article/view/10>
- Hadiyati, I., Sekarwana, N., Sunjaya, D. K., & Setiawati, E. P. (2017). Konsep Kualitas Pelayanan Kesehatan berdasar atas Ekspektasi Peserta Jaminan Kesehatan Nasional. *Majalah Kedokteran Bandung*, 49(2), 102–109. <https://doi.org/10.15395/mkb.v49n2.1054>
- Halawa, Y. N. E., Ginting, C. N., & Kurnia, M. A. (2022). The Impact of Good Corporate Governance Implementation and The Standard of Medical Care on Patients ' Satisfaction in The Inpatient Unit at Medan Haji General Hospital. *Jurnal Kesehatan Komunitas*, 8(3), 496–505. Retrieved from <https://jurnal.htp.ac.id/index.php/keskom/article/view/1330>
- Kemendes. (2018). *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Kewajiban Rumah Sakit dan Kewajiban Pasien*. 1–35. Retrieved from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/111761/permenkes-no-4-tahun-2018>
- Kemendes, R. (2016). *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2016 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan*.
- Kemendes, R. (2022). *Profil Kesehatan Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. Retrieved from <http://www.kemkes/go.id>
- Lestari, H. D., Armi, & Rogayah. (2022). Relationship of Nurse Therapeutic Communication with Patient Satisfaction in The Inpatient Room. *JOURNAL OF NURSING RESEARCH*, 2(1), 15–21.
- Luan, M. G., Prayogi, A. S., Badi'ah, A., & Murwani, A. (2018). Hubungan Kinerja Perawat dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RS Tk. III 04.06.03 Dr. Soetarto Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 1(2), 9–28.
- Maryana, & Christiany, M. (2022). Hubungan Aspek Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap. *Citra Delima : Jurnal Ilmiah STIKES Citra Delima Bangka Belitung*, 5(2), 105–112. <https://doi.org/10.33862/citradelima.v5i2.262>
- McInnes, M. D. F., Moher, D., Thombs, B. D., McGrath, T. A., Bossuyt, P. M., Clifford, T., ... Willis, B. H. (2018). Preferred Reporting Items for a Systematic Review and Meta-analysis of Diagnostic Test Accuracy Studies The PRISMA-DTA Statement. *JAMA - Journal of the American Medical Association*, 319(4), 388–396. <https://doi.org/10.1001/jama.2017.19163>
- Nur'aeni, R., Simanjorang, A., & Jamaluddin. (2020). Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Izza Karawang. *Journal of Healthcare Technology and Medicine*, 6(2), 1097–1112.
- Nurhasma, Rijal, A. S., & Azis, R. (2021). Hubungan Dimensi Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada RSUP DR. Tadjuddin Chalid Makassar. *Jurnal Kesehatan Masyarakat (J-KESMAS)*, 07(2), 90–100. Retrieved from Service Quality, Inpatient Patient Satisfaction
- Patodo, J. A., Rampengan, S. H., & Umboh, J. M. L. (2020). Hubungan antara persepsi mutu layanan kesehatan dengan kepuasan pasien rawat inap medis di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado. *Intisari*

- Sains Medis, 11(2), 434–438.  
<https://doi.org/10.15562/ism.v11i2.768>
- Pretirose, G., Setiaji, B., & Sadik, M. D. (2021). Faktor-faktor Kepuasan Kasien Rawat Inap Di RSUD Gladish Medical Center Pesawaran. *Poltekita : Jurnal Ilmu Kesehatan*, 15(2), 202–217.  
<https://doi.org/10.33860/jik.v15i2.495>
- Putro, B. C., & Winarno, M. E. (2022). Analisis Aktivitas Fisik dan Status Gizi Terhadap Kebugaran Jasmani Junior High School: Literature Review. *Sport Science and Health*, 4(1), 1–11.  
<https://doi.org/10.17977/um062v4i12022p1-11>
- Rifai, M., Musfirah, Syafar, M., & Muliati. (2022). Analisis Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Inco Sorowako Kabupaten Luwu Timur. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 9(1), 45–48.
- Saanin, A. P., Rumengan, G., Mars, Ulfa, L., & Rustandy, J. (2022). Hubungan Kepercayaan, Kualitas Pelayanan, Kewajaran Harga, dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan Pasien Pada Unit Rawat Inap RS Azra Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARS)*, 6(2), 182–186.  
<https://doi.org/10.52643/marsi.v6i2.2582>
- Satriyono, G., & Kristanti, D. (2018). Pengaruh Kepuasan Pasien Pada Kualitas Layanan Rawat Inap Terhadap Niat Discharge Against Medical Advice (Dama) (Studi di Rumah Sakit Umum Daerah Pare Kabupaten Kediri). *Ekonika : Jurnal Ekonomi Universitas Kadiri*, 3(2), 33.  
<https://doi.org/10.30737/ekonika.v3i2.190>
- Selfanay, M., Pajung, C. B., & Suarjana, I. W. (2021). Hubungan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD Cendrawasi Dobo Kabupaten Kepulauan Aru. *Jurnal Kesehatan Masyarakat UNIMA*, 02(03), 47–52.
- Shilvira, A., Fitriani, A. D., & Satria, B. (2023). Pengaruh Kepuasan Pasien Terhadap Minat Kunjungan Ulang di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Ilmu Psikolog Dan Kesehatan*, 1(3), 205–214.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.54443/sikontan.v1i3.575>
- Soumokol, Y., Syafar, M., & Yusuf, A. (2021). Analisis Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Umum Daerah Piru. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada*, 10(2), 543–551. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v10i2.645>
- Syamsurrizal, A., Anwar, & Batara, A. S. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Umum Daerah Labuang Baji Makassar. *Jurnal Mitrasedhat*, IX(1), 167–183.
- Tulangow, T. J., Rattu, A. J. M., & Mandey, S. L. (2015). Analisis Faktor-Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap F RSUD Prof.Dr.R.D. Kandou Manado. *Jikmu*, 5(2a), 354–361.
- Utii, A., Murti, B., & Dewi, Y. L. R. (2020). Associations of Perception towards Doctors, Nurses, and Facilities with Perceived Quality and Patient Satisfaction on Inpatient Care at Nabire Hospital Papua. *Journal of Health Policy and Management*, 5(3), 215–223.  
<https://doi.org/10.26911/thejhpm.2020.05.03.07>
- Wardiah, R. (2021). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Padang. *Jurnal Human Care*, 6(1), 225–231.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.32883/hcj.v6i1.1135>
- Yanthi, D., Sando, W., & Maulia, D. (2020). Faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Islam Ibnu Sina. *Jurnal Kesehatan Global*, 3(3), 109–115.
- Yurensia, F., & Putri, A. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Ambun Suri RSUD Dr. Achmad Mochtar Bukittinggi. *Jurnal Endurance : Kajian Ilmiah Problema Kesehatan*, 5(3), 458–465.