

Peran Manajemen Strategis Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Swasta: Systematic Literature Review

Purwadhi¹, Yani Restiani Widjaja², Apriana Clara³, Rahmat Ilham⁴

Pascasarjana MMRS, Universitas ARS

E-mail: aprinosa@yahoo.com

Article History:

Received: 10 September 2024

Revised: 26 September 2024

Accepted: 29 September 2024

Keywords: Manajemen Strategi, Kepuasan Pasien, Rumah Sakit, Operasional

Abstract: Industri kesehatan telah mengalami perkembangan pesat, sehingga rumah sakit, khususnya swasta, menghadapi tantangan dalam menyediakan layanan yang efisien dan memuaskan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan manajemen strategis dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien di rumah sakit swasta melalui hasil kajian penelitian terdahulu. Penelitian ini menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan Protokol PRISMA untuk mengidentifikasi dan menganalisis literatur terkait manajemen rumah sakit. Dari 22 artikel yang diterbitkan antara 2015-2024, analisis tematik dilakukan untuk menemukan pola yang relevan terkait efisiensi operasional dan kepuasan pasien. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 112 artikel yang ditemukan, 23 di antaranya dipilih untuk dianalisis terkait manajemen strategis di rumah sakit swasta. Artikel-artikel ini menunjukkan peningkatan publikasi pada tahun 2022-2024, dengan fokus pada peran manajemen dalam meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Screening lebih lanjut menyaring artikel berdasarkan relevansi topik, bahasa, dan jenis penelitian. Pembahasan mengungkapkan bahwa kualitas layanan (seperti keandalan, empati, dan responsivitas) sangat mempengaruhi kepuasan pasien. Selain itu, teknologi informasi dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik juga terbukti meningkatkan efisiensi rumah sakit dan kepercayaan pasien.

PENDAHULUAN

Industri kesehatan telah mengalami perkembangan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir, terutama dengan semakin meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kesehatan berkualitas. Rumah sakit, baik swasta maupun publik, menghadapi tantangan besar untuk menyediakan layanan yang efisien, cepat, dan memuaskan bagi pasien. Rumah sakit swasta,

khususnya, memiliki peran yang penting dalam memberikan alternatif layanan yang lebih fleksibel dan berorientasi pada pasien. Namun, di tengah persaingan yang ketat dan regulasi yang semakin kompleks, rumah sakit swasta perlu mengadopsi strategi manajemen yang tepat untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mencapai kepuasan pasien yang optimal (Yunus et al., 2023). Manajemen strategis telah menjadi komponen kunci dalam pengelolaan rumah sakit modern, terutama di sektor swasta. Menurut Barney (1991), manajemen strategis adalah proses yang berkelanjutan dan komprehensif yang mencakup perumusan, implementasi, serta evaluasi strategi untuk mencapai keunggulan kompetitif. Dalam konteks rumah sakit, manajemen strategis membantu mengoptimalkan penggunaan sumber daya, memperbaiki alur kerja, serta meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan (Pongantung et al., 2021). Penerapan manajemen strategis yang efektif memungkinkan rumah sakit untuk memaksimalkan efisiensi operasional dan menjawab tantangan seperti keterbatasan sumber daya serta peningkatan biaya operasional (Effendy et al., 2024).

Efisiensi operasional adalah salah satu faktor kunci keberhasilan rumah sakit, karena berhubungan langsung dengan kemampuan rumah sakit untuk memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas dengan penggunaan sumber daya yang optimal. Penelitian oleh Rismawan & Renaningtyas (2023) menunjukkan bahwa peningkatan efisiensi operasional dapat secara signifikan mengurangi waktu tunggu pasien, memperbaiki pengelolaan tenaga medis, dan mengurangi biaya layanan kesehatan. Di rumah sakit swasta, di mana efisiensi sering kali menjadi indikator utama daya saing, pengelolaan strategis sumber daya manusia, teknologi, serta proses operasional menjadi sangat krusial untuk mencapai tujuan ini (Soetrisno, 2016). Selain efisiensi operasional, kepuasan pasien juga merupakan elemen kunci dalam mengukur keberhasilan rumah sakit. Kepuasan pasien mencerminkan persepsi pasien terhadap kualitas layanan yang mereka terima dan berperan penting dalam menentukan loyalitas serta citra rumah sakit di masyarakat (Ramli et al., 2024). Menurut penelitian oleh Az-Zahroh (2017), faktor-faktor seperti interaksi antara pasien dan tenaga medis, kecepatan pelayanan, kenyamanan fasilitas, serta keterjangkauan biaya memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pasien. Rumah sakit yang mampu menjaga tingkat kepuasan pasien yang tinggi cenderung memiliki reputasi yang lebih baik, yang pada akhirnya berdampak positif pada daya saing di industri layanan kesehatan (Anfal, 2020).

Manajemen strategis memainkan peran penting dalam menghubungkan efisiensi operasional dengan kepuasan pasien. Menurut Rusli (2022), rumah sakit yang menerapkan strategi operasional yang efektif, seperti penggunaan teknologi informasi kesehatan dan pengelolaan sumber daya yang tepat guna, dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menjaga efisiensi. Evaluasi berkala terhadap indikator kinerja kunci (Key Performance Indicators/KPIs) juga membantu rumah sakit dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk memastikan bahwa efisiensi operasional selalu berjalan beriringan dengan peningkatan kepuasan pasien. Hal ini juga sejalan dengan temuan oleh Supartiningsih (2017), yang menyatakan bahwa adanya korelasi positif antara efisiensi operasional dan kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, jelas bahwa manajemen strategis tidak hanya berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi langsung terhadap peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit swasta. Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam bagaimana penerapan manajemen strategis dapat meningkatkan kedua aspek tersebut secara bersamaan berdasarkan kajian penelitian terdahulu. Dalam situasi yang semakin kompetitif, rumah sakit swasta di Indonesia perlu terus mengembangkan strategi manajemen yang inovatif untuk memastikan bahwa mereka dapat

memenuhi tuntutan pasar sambil menjaga efisiensi dan kualitas pelayanan yang tinggi.

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian kualitatif yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan beberapa tahap penting. Pertama, dalam mengumpulkan data, penelitian akan mengeksplorasi berbagai jenis sumber literatur yang relevan dengan. Kriteria seleksi yang digunakan untuk memilih literatur melibatkan pertimbangan terhadap periode waktu publikasi, relevansi dengan tema keberlanjutan, dan kredibilitas sumber. Setelah melakukan proses seleksi menggunakan kata kunci atau keyword “Manajemen Rumah Sakit”, “Operasional Rumah Sakit”, dan “Kepuasan Pasien” yang kemudian dilakukan pemilahan berdasarkan tahun 2015-2024, penelitian menemukan 22 artikel yang akan direview lebih lanjut. Pencarian artikel-artikel yang telah diterbitkan sebelumnya dilakukan melalui sumber daring Google Scholar. Proses berikutnya adalah analisis data, yang melibatkan pengumpulan, penelaahan, dan analisis terhadap publikasi yang terpilih. Teknik analisis ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan wawasan yang lebih dalam tentang topik yang diteliti dan memperoleh pemahaman yang kaya terkait dengan isu keberlanjutan yang sedang dipelajari.

Studi ini juga menggunakan Systematic Literature Review. Tahapan protokol yang digunakan sebagai dasar atau panduan adalah Protokol PRISMA, yang terdiri dari identifikasi, screening, dan inklusi (Page et al., 2021). Kemudian, analisis tematik dalam *Systematic Literature Review* (SLR) adalah metode analisis kualitatif yang digunakan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan melaporkan pola (tema) dalam data literatur yang dikumpulkan secara sistematis. Tujuan utamanya adalah untuk mengorganisir data literatur yang kompleks dan menyoroti tema-tema penting yang muncul dari penelitian yang telah dipublikasikan. Studi ini menggunakan tahapan sistematis SLR analisis karena memiliki prosedur yang serupa mulai dari menentukan tujuan penelitian, merumuskan pertanyaan penelitian, mengembangkan strategi pencarian untuk pengumpulan data, dan melakukan analisis dengan hasil kajian penelitian terdahulu.

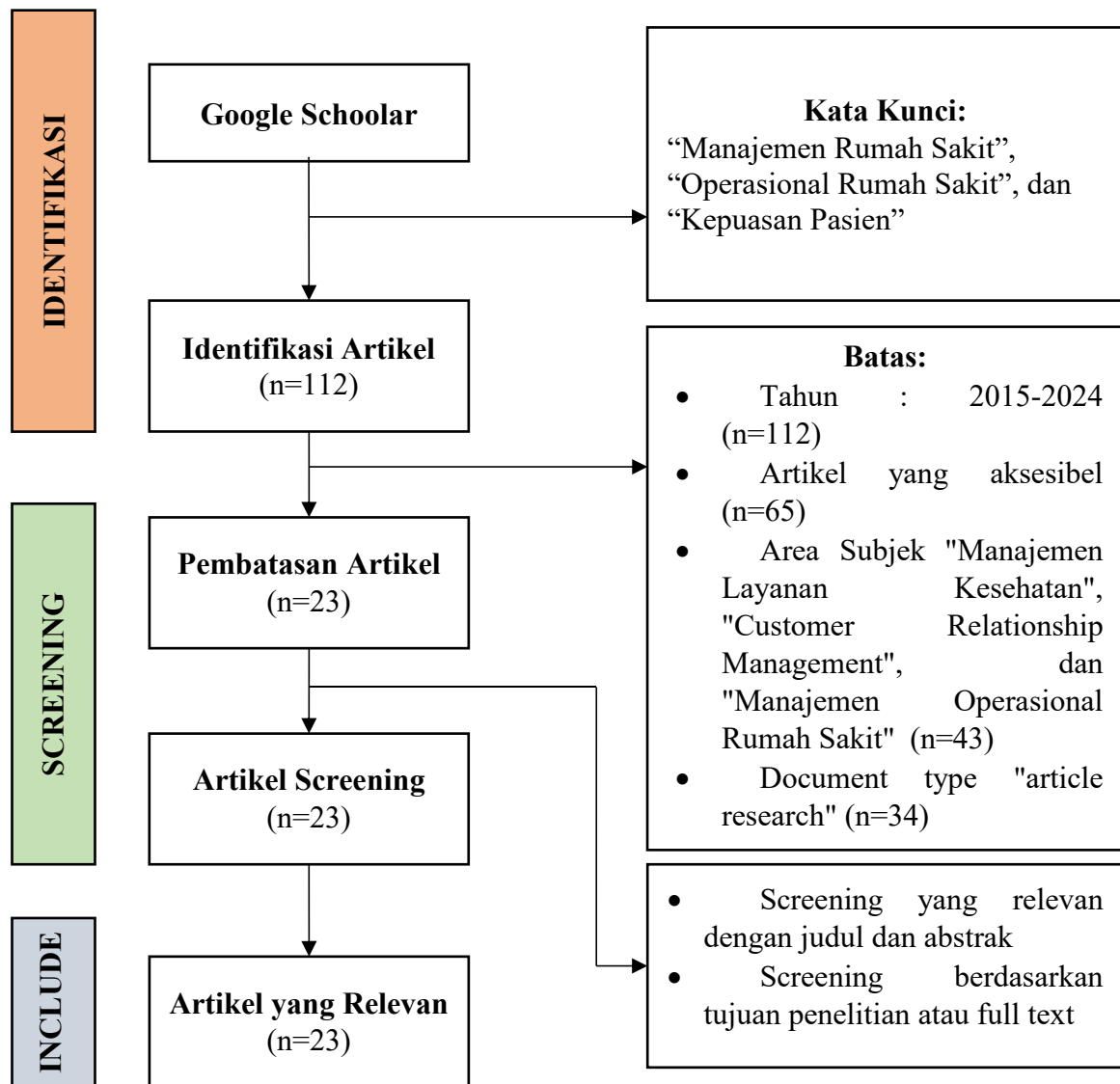
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil pencarian artikel dari basis data literature Google Scholar sesuai kata kunci “Manajemen Rumah Sakit”, “Operasional Rumah Sakit”, dan “Kepuasan Pasien” diperoleh 112 artikel (terbit tahun 2015-2024) yang terdiri dari :

- 1) 112 artikel yang aksesibel
- 2) 65 artikel yang sesuai dengan area subjek "Manajemen Layanan Kesehatan", "Customer Relationship Management", dan "Manajemen Operasional Rumah Sakit".
- 3) 43 artikel dengan tipe dokumen "article research"
- 4) 34 artikel yang berbahasa indonesia
- 5) 23 artikel berbahasa indonesia yang telah di publikasi yang akan dikumpulkan dan dilakukan screening untuk tahapan selanjutnya.

Artikel screening disaring dengan memeriksa keseluruhan teks yang sesuai dengan subjek penelitian. Diperoleh dari 23 artikel yang dipilih untuk penelitian ini. Oleh karena itu, berdasarkan metodologi penelitian diambil dari 113 artikel penelitian yang teridentifikasi, diperoleh 23 artikel penelitian yang relevan digunakan sebagai studi literature review dengan flowchart disajikan berikut ini.

**Gambar 1.** Flowchart PRISMA Proses Data Penelitian

Setelah diperoleh 23 artikel penelitian, adapun frekuensi jumlah artikel berdasarkan tahunnya disajikan sebagai berikut.

Tabel 1. Frekuensi Jumlah Artikel Berdasarkan Tahun 2015-2024

Tahun Terbit	Frekuensi Artikel
2015	1
2016	0
2017	3
2018	2
2019	0
2020	0
2021	1
2022	5
2023	6

2024	5
Total	23

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 1, frekuensi artikel penelitian mengenai peran manajemen strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien di rumah sakit swasta dari tahun 2015 hingga 2024. Selama periode ini, ada fluktuasi dalam jumlah artikel yang diterbitkan, dengan puncak tertinggi terjadi pada tahun 2023 (6 artikel) dan peningkatan signifikan sejak 2022. Sebelumnya, terdapat beberapa tahun tanpa artikel terkait (2016, 2019, 2020).

Pembahasan

Perbandingan kajian terdahulu mengenai peran manajemen strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien di rumah sakit swasta menunjukkan berbagai faktor penting yang memengaruhi kedua aspek tersebut. Supartiningsih (2017) menemukan bahwa dimensi kualitas layanan seperti tangibles dan assurance memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Hal ini mengindikasikan bahwa peran manajemen strategis sangat penting dalam menjaga kualitas layanan untuk meningkatkan kepuasan pasien. Manajemen yang efektif dapat memastikan bahwa fasilitas dan sumber daya rumah sakit dikelola dengan baik untuk memenuhi kebutuhan pasien, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional. Selanjutnya, Salendra et al. (2024) menyoroti pentingnya infrastruktur teknologi informasi dan ketersediaan tenaga medis dalam meningkatkan kepuasan pasien. Studi ini menunjukkan bahwa rumah sakit swasta yang mengintegrasikan teknologi dalam proses manajemen strategisnya dapat mempercepat proses operasional dan mengurangi kesalahan manusia, sehingga meningkatkan efisiensi. Di sisi lain, dengan tersedianya tenaga medis yang kompeten dan cukup, manajemen rumah sakit dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif, yang secara langsung meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian Due et al. (2023) dan Rahayu & Fauzi (2023) menekankan pentingnya kualitas layanan sebagai salah satu aspek utama dalam meningkatkan kepuasan pasien. Due et al. menemukan bahwa kualitas layanan yang baik akan mendorong minat berkunjung kembali pasien, sementara Rahayu & Fauzi menemukan bahwa setiap dimensi dari kualitas layanan, seperti reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien. Manajemen strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dapat menghasilkan keuntungan jangka panjang bagi rumah sakit, baik dari segi efisiensi maupun loyalitas pasien. Selain itu, Utari & Firmansyah (2021) dan Sutrisno (2015) menekankan pentingnya customer relationship management (CRM) dan dimensi kualitas layanan seperti tangibles dan empathy dalam menjaga kepuasan pasien di rumah sakit swasta. CRM yang baik dapat membantu rumah sakit dalam memahami kebutuhan pasien dengan lebih baik, sementara pengelolaan kualitas layanan yang konsisten akan meningkatkan efisiensi operasional rumah sakit. Penelitian Sutrisno menunjukkan bahwa faktor kepercayaan atau assurance menjadi salah satu variabel utama yang memengaruhi kepuasan pasien, yang menunjukkan bahwa manajemen strategis yang fokus pada membangun kepercayaan dengan pasien dapat berkontribusi pada efisiensi dan kesuksesan rumah sakit swasta.

Selain itu, Sembiring & Sinaga (2022) menemukan bahwa faktor-faktor seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati sangat mempengaruhi kepuasan pasien di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. Pasien mengharapkan dokter yang tepat waktu dan perawat yang tanggap dalam menyediakan bantuan, yang mengindikasikan pentingnya efisiensi operasional melalui pelayanan yang cepat dan responsif. Hasil ini mencerminkan bahwa penerapan manajemen strategis yang fokus pada peningkatan kualitas layanan secara langsung dapat memengaruhi

pengalaman pasien, khususnya dalam aspek-aspek seperti keandalan dan ketanggapan tenaga medis . Nababan et al. (2024) juga menunjukkan bahwa kualitas layanan, baik medis maupun non-medis, memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien di RSI Nasrul Ummah Lamongan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa semua dimensi layanan yang dianalisis, termasuk layanan paramedis dan penunjang, memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Manajemen strategis di rumah sakit ini terbukti efektif dalam memastikan layanan yang komprehensif dan berkualitas, sehingga meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien secara simultan . Penelitian ini mendukung argumen bahwa dengan pengelolaan yang baik dan penguatan layanan di berbagai aspek, rumah sakit dapat mencapai tingkat efisiensi dan kepuasan yang lebih tinggi.

Purwanti et al. (2022) menganalisis kesesuaian antara harapan dan pengalaman pasien di RS Vina Estetika, menunjukkan bahwa variabel empati memiliki pengaruh terbesar terhadap kepuasan pasien. Dalam konteks manajemen strategis, fokus pada empati dalam interaksi antara tenaga medis dan pasien dapat meningkatkan kualitas layanan secara signifikan. Hal ini juga mengindikasikan bahwa strategi yang mengutamakan empati dan keterlibatan emosional dalam pelayanan kesehatan dapat menciptakan lingkungan pelayanan yang lebih efisien, karena pasien merasa lebih diperhatikan dan puas dengan layanan yang mereka terima . Penelitian lain oleh Widyantara et al. (2019) di Rumah Sakit Kusta Kediri juga mendukung temuan sebelumnya, di mana keandalan, ketanggapan, keberwujudan, dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Koefisien determinasi yang tinggi menunjukkan bahwa hampir 80% variasi kepuasan pasien dapat dijelaskan oleh kualitas layanan yang baik. Ini memperlihatkan pentingnya pengelolaan strategis yang menitikberatkan pada kualitas pelayanan yang tepat guna dan tanggap terhadap kebutuhan pasien.

Sagala dan Marbun (2022) mengungkapkan bahwa kualitas layanan seperti reliability, responsiveness, assurance, tangible, dan empathy memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Penelitian mereka menemukan bahwa reliability memiliki pengaruh terbesar, menunjukkan pentingnya keandalan dalam penyediaan layanan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pasien. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit yang secara strategis mengelola kualitas layanan dapat meningkatkan kepercayaan pasien dan operasional yang lebih efisien. Chendra et al. (2024) menekankan pentingnya komitmen mutu layanan dan kualitas pelayanan prima dalam meningkatkan reputasi rumah sakit, yang dipengaruhi oleh kepuasan pasien sebagai variabel intervening. Mereka menemukan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pasien secara bersamaan mempengaruhi reputasi rumah sakit. Manajemen strategis yang berfokus pada kualitas layanan dapat membantu rumah sakit swasta memperkuat posisinya di pasar yang kompetitif melalui peningkatan kepuasan pasien dan reputasi yang lebih baik. Ini menunjukkan bahwa manajemen yang efektif dalam aspek pelayanan akan mendukung efisiensi operasional dan meningkatkan kepuasan pasien.

Penelitian Kristianto (2024) menunjukkan bahwa peran customer service dan teknologi informasi sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Inovasi dalam teknologi informasi memungkinkan rumah sakit untuk memberikan layanan yang lebih cepat dan akurat, yang berdampak positif pada efisiensi operasional dan kepuasan pasien. Dengan demikian, manajemen strategis yang mengadopsi teknologi dalam operasional rumah sakit dapat memperbaiki proses layanan, mengurangi kesalahan, dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menekankan pentingnya teknologi dan sumber daya manusia dalam manajemen strategis rumah sakit. Kambodji (2022) dan Syahdilla et al. (2023) juga menemukan bahwa kualitas layanan dan kepercayaan sangat mempengaruhi kepuasan

pasien serta kunjungan ulang pasien. Kualitas layanan yang baik mencakup keandalan, kepedulian, dan kemampuan dalam menyelesaikan masalah pasien, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional. Kambodji menekankan bahwa kepuasan pasien memainkan peran penting sebagai variabel intervening yang menghubungkan kepercayaan dan kualitas layanan dengan kunjungan ulang pasien.

Penelitian oleh Sabet et al. (2023) menemukan bahwa kualitas layanan secara langsung mempengaruhi kepuasan pasien dan loyalitas mereka di Rumah Sakit Provita Jayapura. Sementara citra rumah sakit tidak secara langsung memengaruhi kepuasan pasien, kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan. Pasien yang puas dapat menjadi perantara antara kualitas layanan dan loyalitas pasien. Hasil ini menunjukkan bahwa manajemen strategis yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan dapat memicu efisiensi operasional yang lebih baik dan loyalitas pasien jangka panjang, tanpa bergantung pada citra rumah sakit itu sendiri. Penelitian oleh Bangun (2023) memperkuat temuan sebelumnya dengan menunjukkan bahwa dimensi-dimensi kualitas layanan seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, bukti fisik, dan empati memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pasien di RSUD Mitra Medika Amplas Medan. Dengan koefisien determinasi 51,4%, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan di berbagai aspek dapat menjelaskan lebih dari separuh variasi dalam kepuasan pasien, yang pada gilirannya berkontribusi pada efisiensi operasional. Hal ini menunjukkan pentingnya manajemen strategis yang fokus pada perbaikan berkelanjutan terhadap dimensi-dimensi layanan tertentu untuk meningkatkan kepuasan pasien yang menggunakan layanan BPJS di rumah sakit.

Penelitian yang dilakukan oleh Hattab & Salingkat (2024) di RSUD Undata, Sulawesi Tengah, menemukan bahwa kualitas layanan, terutama dimensi empati, memiliki pengaruh yang dominan terhadap kepuasan pasien BPJS dan pasien umum. Meskipun ada beberapa kelemahan dalam hal keandalan dan ketanggapan, penelitian ini menyoroti bahwa peningkatan kualitas layanan yang didasarkan pada kebutuhan emosional pasien dapat secara signifikan meningkatkan kepuasan mereka. Manajemen strategis di rumah sakit yang memberikan perhatian pada faktor-faktor ini dapat membantu mengatasi hambatan operasional dan meningkatkan kepuasan pasien secara keseluruhan, mengindikasikan pentingnya pendekatan holistik dalam manajemen rumah sakit. Penelitian oleh Dewi et al. (2022) dan Jannah (2017) juga menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti kompetensi, komunikasi, dan tangibles sangat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di berbagai rumah sakit. Di RS Bhayangkara Pekanbaru, misalnya, variabel responsivitas dan kompetensi menjadi faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Di sisi lain, di RS Semen Gresik, kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan mereka. Kedua penelitian ini menunjukkan bahwa strategi manajemen yang memprioritaskan pelatihan tenaga medis dan perbaikan fasilitas fisik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga menciptakan loyalitas pasien yang kuat.

KESIMPULAN

Penelitian tentang peran manajemen strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien di rumah sakit swasta menunjukkan bahwa kualitas layanan dan manajemen strategis memiliki pengaruh signifikan terhadap kedua aspek tersebut. Studi menunjukkan bahwa dimensi kualitas layanan seperti keandalan (reliability), ketanggapan (responsiveness), jaminan (assurance), bukti fisik (tangibles), dan empati (empathy) berkontribusi besar terhadap kepuasan pasien. Penerapan teknologi informasi dan pengelolaan sumber daya manusia yang baik juga terbukti meningkatkan efisiensi operasional. Penelitian sebelumnya menyoroti pentingnya fokus

pada kualitas layanan untuk membangun kepercayaan pasien dan meningkatkan reputasi rumah sakit, yang pada gilirannya mendukung efisiensi operasional dan loyalitas pasien.

Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa rumah sakit swasta perlu mengadopsi manajemen strategis yang komprehensif dengan menekankan pada peningkatan kualitas layanan dan teknologi informasi. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang dampak spesifik dari teknologi baru dan inovasi dalam manajemen rumah sakit terhadap efisiensi operasional dan kepuasan pasien. Selain itu, penelitian lebih lanjut dapat mencakup analisis empiris untuk menilai dampak jangka panjang dari strategi manajemen terhadap kepuasan pasien dan efisiensi operasional rumah sakit. Ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang bagaimana rumah sakit dapat terus meningkatkan layanan mereka di era yang terus berkembang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berkontribusi dalam penelitian ini. Terima kasih kepada rekan-rekan sejawat yang telah memberikan saran, dukungan, dan inspirasi selama proses penelitian. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada semua yang telah meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini. Tak lupa, kami juga mengucapkan terima kasih kepada lembaga atau institusi yang telah memberikan dukungan dan fasilitas dalam menjalankan penelitian ini. Semua kontribusi dan bantuan yang diberikan sangat berarti bagi kelancaran dan kesuksesan penelitian ini. Terima kasih atas segala kerja keras dan kolaborasi yang telah berjalan.

DAFTAR REFERENSI

- Anfal, A. L. (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.
- Az-Zahroh, T. N. (2017). Pengaruh Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap di Ruang Dewasa Umum Rumah Sakit X Kabupaten Gresik. *Psikosains: Jurnal Penelitian Dan Pemikiran Psikologi*, 12(2), 99-111.
- Bangun, K. . (2023). Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pengguna BPJS Pada Rumah Sakit Umum Mitra Medika Amplas Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 23(1), 272–284.
- Chairunnisa, C., & Puspita, M. (2017). Gambaran Kepuasan Pasien Rawat Jalan Terhadap Pelayanan Di Rumah Sakit Islam Jakarta Sukapura (RSIJS) Tahun 2015. *Jurnal Kedokteran Dan Kesehatan*, 13(1), 9-27.
- Chendra, W. J., Mulyani, S. R. ., Rulia, R., Yuliaty, F. ., & Wirawan, C. . (2024). Komitmen Mutu Layanan Dan Kualitas Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Reputasi Rumah Sakit (Studi Survei Pada Pasien JKN di RS Swasta Ambon). *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 5(2), 4530–4545. <https://doi.org/10.31004/jkt.v5i2.28659>
- Dewi, S. M., Sando, W., & Efendi, A. S. (2022). Analysis of Factors of Service Quality on Patient Satisfaction in the Outpatient Clinic of Bhayangkara TK Hospital. III Pekanbaru, Riau Police: Analisis Faktor-Faktor Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Poli Rawat Jalan Rumah Sakit Bhayangkara TK. III Pekanbaru Polda Riau. *Jurnal Olahraga dan Kesehatan (ORKES)*, 1(3), 786-803.
- Due, A., Salsalbilah, A. I., & Fariz, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat

- Berkunjung dan Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Bhayangkara Surabaya. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 3(3), 7762–7773.
<https://doi.org/10.31004/innovative.v3i3.3046>
- Effendy, C. A., Paramarta, V., & Purwanda, E. (2024). Peran Teknologi Informasi, Pengelolaan Sumber Daya Manusia, Dan Sistem Informasi Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kinerja Rumah Sakit (Kajian Literatur). *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 7(4), 13479-13489.
- Hattab, S., & Salingkat, S. P. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Dan Pasien Umum Rumah Sakit Umum Daerah Undata Provinsi Sulawesi Tengah. *JPS: Journal of Publicness Studies*, 1(2), 56-65.
- Jannah, N. (2017). Pengaruh Citra Merek, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Rawat Jalan Untuk Memanfaatkan Pelayanan Kesehatan Di Rumah Sakit Semen Gresik. *Jurnal Manajerial*, 2(1), 62-75.
- Junaidin, J. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima Provinsi NTB Tahun 2016. *PALAPA*, 6(1), 137-163.
- Kambodji, A. R. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kunjungan Pasien Kembali Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Pada Rumah Sakit PGI Cikini Jakarta. *Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 16–28.
<https://doi.org/10.32815/jubis.v3i2.1519>
- Kristianto, B. (2024). Peran Customer Service dalam Meningkatkan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit X: Tinjauan Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan di Era Modern. *Jurnal Ilmu Psikologi dan Kesehatan*, 1(1), 1-5.
- Nababan, D., Ginting, I. H., & Sinaga, J. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Efarina Etaham Berastagi. *Jurnal Kesmas Prima Indonesia*, 8(1), 70-76.
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., & Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: an updated guideline for reporting systematic reviews. *bmj*, 372.
- Pongantung, M. C., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen strategis pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 7(103).
- Purwanti, L. ., B. Morlin, & Wahyu Mendrofa. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Vina Estetika. *Jurnal Administrasi Rumah Sakit Arta*, 1(1).
- Rahayu, D. T., & Fauzi, R. U. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Sogaten Kota Madiun). In *SIMBA: Seminar Inovasi Manajemen, Bisnis, dan Akuntansi* (Vol. 5).
- Ramli, W., Zhohara, V. T., Khairana, F. R., & Bernarto, I. (2024). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit: Pendekatan Kuantitatif. *Prepotif: Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 8(1), 1310-1318.
- Rismawan, I., & Renaningtyas, N. (2023). Peluang Efisiensi Layanan Hemodialisa Di Rumah Sakit Tipe C Dengan Sistem Pembayaran Jkn: Systematic Literature Review. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 4(3), 4477-4492.
- Rusli, S. (2022). Implementasi sistem informasi manajemen rumah sakit dalam pengolahan data rumah sakit. *JKM (Jurnal Kesehatan Masyarakat) Cendekia Utama*, 10(2), 158-168.
- Sabet, E., Rasyid, A., Pongtiku, A., Sonjaya, Y., & Marihi, L. O. (2023). Pengaruh Citra Dan

- Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Dimediasi Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Provita. *Journal of Economics Review (JOER)*, 3(2), 73–87. <https://doi.org/10.55098/joer.3.2.73> - 87
- Sagala, R., & Marbun, G. . (2022). Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Bpjs Mandiri Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 22(2), 498–523. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i2.2149>
- Salendra, T., Suciningtias, M., Tandy, F., & Bernarto, I. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Infrastruktur Teknologi Informasi, dan Ketersediaan Tenaga Medis Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Swasta. *Jurnal Sehat Indonesia (JUSINDO)*, 6(02), 924-933.
- Sembiring, E., & Sinaga, R. V. . (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Bina Kasih Medan. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 22(1), 183–204. <https://doi.org/10.54367/jmb.v22i1.1740>
- 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. *Jurnal Ilmu Psikologi Dan Kesehatan (SIKONTAN)*, 1(3), 205-214.
- Soetrisno, E. (2016). *Manajemen sumber daya manusia*. Kencana.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9-15.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan. *JMMR (Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit)*, 6(1), 9-15.
- Sutrisno, S. (2015). Pengaruh Kualitas Layanan, dan Customer Relationship Management Terhadap Kepuasan Pasien dan Loyalitas Pasien di Rumah Sakit Tingkat II Tentara Nasional Indonesia. *JMM17: Jurnal Ilmu ekonomi dan manajemen*, 2(02).
- Syahdilla, I., Sonia, P., Faradiba, R., Mulyani, S., Pasyah, Y., & Agustina, D. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Sumatera Utara. *Transformasi Manageria: Journal of Islamic Education Management*, 3(2), 429-438.
- Utari, P. S., & Firmansyah, S. E. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi (Studi kasus pada Instalasi Farmasi Rumah Sakit Bhayangkara Setukpa Sukabumi): *Manajemen Pemasaran. Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2(2), 60-77.
- Widyantara, F. R., Sudjiono, S., & Arifin, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rumah Sakit Kusta Kediri. *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 225–242. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.312>
- Yunus, M., Kesuma, T. M., Diah, M., Yusuf, F., Abubakar, A., Rizal, S., & Zikran, G. (2023). *Hospitality Hospital Management*. Syiah Kuala University Press.