



Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit di Indonesia: Sebuah Tinjauan Naratif Komprehensif

Wahyudya Setya Ananta*, Burhannudin Ichsan, Muzakar Isa
Fakultas Kedokteran, Universitas Muhammadiyah Surakarta

Korespondensi : yudha.anant@student.uns.ac.id

ABSTRAK

Tinjauan pustaka ini bertujuan untuk menganalisis dan mensintesis temuan-temuan penelitian mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia. Pemahaman akan persepsi pasien sangat krusial dalam upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan, yang pada gilirannya akan berdampak pada kepuasan dan loyalitas pasien. Metode tinjauan sistematis digunakan, dengan mengidentifikasi, mengumpulkan, dan menganalisis artikel jurnal relevan secara naratif dan tematik untuk mensintesis temuan. Berbagai studi menunjukkan variasi persepsi pasien, dengan mayoritas melaporkan tingkat kepuasan moderat hingga baik, namun aspek *tangibles* (bukti fisik) dan *reliability* (keandalan) seringkali menjadi area dengan penilaian terendah. Faktor-faktor seperti sikap, motif, kepentingan, pengalaman, harapan, serta karakteristik pasien (umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan) memengaruhi persepsi secara signifikan. Tinjauan ini diharapkan dapat memberikan implikasi praktis bagi manajemen rumah sakit dan pembuat kebijakan dalam merumuskan strategi peningkatan mutu pelayanan yang berorientasi pada pasien.

Kata Kunci: Persepsi Pasien; Pelayanan Rumah Sakit; Mutu Pelayanan; Kepuasan Pasien; Indonesia

ABSTRACT

This narrative review aims to analyze and synthesize research findings regarding patient perceptions of hospital services in Indonesia. Understanding patient perceptions is crucial in efforts to improve the quality of healthcare, which in turn will impact patient satisfaction and loyalty. A systematic review methodology was employed, identifying, collecting, and analyzing relevant journal articles narratively and thematically to synthesize findings. Various studies show variations in patient perceptions, with the majority reporting moderate to good satisfaction levels, but tangibles and reliability often being areas with the lowest ratings. Factors such as attitudes, motives, interests, experiences, expectations, and patient characteristics (age, gender, education, occupation) significantly influence perceptions. This review is expected to provide practical implications for hospital management and policymakers in formulating patient-oriented service quality improvement strategies.

Keywords: Patient Perception; Hospital Services; Service Quality; Patient Satisfaction; Indonesia

PENDAHULUAN

Rumah sakit sebagai institusi pelayanan kesehatan memegang peranan sentral dalam sistem kesehatan suatu negara. Keberhasilan suatu rumah sakit tidak hanya diukur dari aspek medis dan tingkat kesembuhan pasien, tetapi juga dari kemampuan mereka dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pasien terhadap kualitas pelayanan yang diberikan (Sumijatun et al., 2021). Di Indonesia, seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan hak-hak kesehatan dan akses informasi, tuntutan terhadap pelayanan rumah sakit yang berkualitas juga semakin meningkat. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan pasien yang menyatakan ketidakpuasan terhadap kualitas pelayanan yang diterima, terutama setelah adanya kebijakan pelayanan bagi pengguna Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS). BPJS merupakan program jaminan kesehatan nasional yang bertujuan untuk memberikan perlindungan kesehatan bagi seluruh rakyat Indonesia, sehingga setiap warga negara memiliki akses yang sama

terhadap pelayanan kesehatan yang memadai. Peran BPJS sangat krusial dalam pelayanan kesehatan di Indonesia karena menjadi fasilitator utama bagi jutaan masyarakat untuk mendapatkan layanan medis, termasuk di rumah sakit, sehingga dampaknya terhadap persepsi pasien menjadi sangat signifikan.

Persepsi pasien merupakan salah satu indikator penting dalam menilai mutu pelayanan kesehatan (Riawati & Wijaya, 2022). Persepsi yang baik akan memengaruhi kepuasan pasien dan menciptakan citra positif bagi rumah sakit. Berbagai faktor, baik internal maupun eksternal, dapat memengaruhi bagaimana pasien mempersepsikan kualitas pelayanan yang mereka terima, termasuk sikap petugas, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan pasien itu sendiri (Iqbal, 2019). Penelitian-penelitian sebelumnya telah banyak mengkaji persepsi pasien di berbagai jenis rumah sakit di Indonesia, mulai dari rumah sakit umum daerah hingga rumah sakit swasta, dengan fokus pada dimensi kualitas pelayanan yang berbeda-beda, seperti *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Meskipun demikian, masih terdapat *gap* analisis terkait sintesis komprehensif dari berbagai temuan penelitian ini, khususnya dalam mengidentifikasi pola umum dan area prioritas untuk perbaikan kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia. *Literatur review* yang terstruktur dibutuhkan untuk memahami secara holistik dinamika persepsi pasien di Indonesia, mengidentifikasi pola umum, serta menyoroti area-area yang memerlukan perbaikan. Kebaruan penelitian ini adalah mengintegrasikan temuan-temuan dari berbagai studi kasus di Indonesia untuk memberikan gambaran yang lebih luas dan mendalam mengenai persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit, serta merumuskan rekomendasi yang relevan bagi manajemen rumah sakit dalam menghadapi tantangan mutu pelayanan di era yang semakin berkembang. Tujuan dari tinjauan pustaka ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia, mengidentifikasi dimensi kualitas pelayanan yang paling relevan berdasarkan persepsi pasien, serta menyusun rekomendasi strategis untuk peningkatan mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit Indonesia.

METODE

Tinjauan pustaka ini menggunakan metode tinjauan sistematis terhadap literatur yang relevan dengan tema "persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia". Sumber data primer yang digunakan adalah artikel jurnal ilmiah yang telah diunggah dan disediakan. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian literatur adalah 'Persepsi Pasien', 'Pelayanan Rumah Sakit', 'Mutu Pelayanan', 'Kepuasan Pasien', dan 'Indonesia'. Metode tinjauan sistematis digunakan dengan mengidentifikasi, mengumpulkan, dan menganalisis artikel jurnal relevan secara naratif dan tematik untuk mensintesis temuan. Studi-studi ini dipilih berdasarkan relevansinya dengan tema persepsi pasien di rumah sakit Indonesia. Artikel jurnal ilmiah yang dianalisis mencakup rentang tahun 2015 hingga 2022.

Artikel yang dimasukkan dalam tinjauan ini didominasi oleh publikasi berbahasa Indonesia, meskipun abstrak berbahasa Inggris juga disertakan. Pada tinjauan naratif ini, penilaian kualitas individual setiap artikel tidak dilakukan secara formal. Hal ini disebabkan fokus utama tinjauan adalah untuk mensintesis temuan secara komprehensif dan naratif dari literatur yang relevan, bukan untuk melakukan meta-analisis yang memerlukan penilaian kualitas studi yang ketat. Oleh karena itu, potensi bias dari kualitas studi individual merupakan salah satu keterbatasan dalam tinjauan ini.

Studi-studi ini dipilih berdasarkan relevansinya dengan tema persepsi pasien di rumah sakit Indonesia dan ketersediaan data lengkap dalam format PDF. Pendekatan analisis data dilakukan secara naratif dan tematik, dengan mengidentifikasi faktor-faktor umum, dimensi kualitas pelayanan, dan hasil utama terkait persepsi pasien dari setiap penelitian. Perbandingan antar studi juga dilakukan untuk menyoroti kesamaan dan perbedaan temuan.

Tabel 1. Data Artikel Penelitian Tentang Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit

Penulis dan Tahun	Judul Artikel	Jurnal	Key Finding
Iqbal, M. (2019)	Faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi pasien terhadap keputusan memilih rumah sakit Bireuen Medical Center sebagai tempat rawat inap	Jurnal Kebangsaan	Sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit. Motif dan harapan pasien memiliki pengaruh tertinggi.
Fitri, N. L. (2016)	Hubungan persepsi pasien pada pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Paviliun RSUD Jend. Ahmad Yani Metro	Jurnal Wacana Kesehatan	Terdapat hubungan positif antara persepsi pasien pada pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien.
Sumijatun, Selviady, & Antony (2021)	Gambaran persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan kesehatan di rawat jalan	Jurnal Penelitian dan Pengembangan Pelayanan Keperawatan Indonesia	Menemukan <i>gap</i> pada dimensi <i>tangibles</i> (petunjuk arah dan kebersihan ruang tunggu) dan <i>reliability</i> (kejelasan tenaga medis dalam menerangkan tindakan dan kesesuaian jam buka klinik).
Barus, H. B., Andayani, L. S., & Syahrial, E (2015)	Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan perawat di ruang rawat inap kelas III Rumah Sakit Imelda Medan Tahun 2013	Jurnal Kebangsaan	Meskipun penampilan perawat dinilai baik, masih ada keluhan terkait fasilitas fisik dan empati perawat masih dinilai kurang.
Hasniati, H., Indar, N. I. N., Nurlinah, M. D. R., & Meylia, S (2022)	Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan Rumah Sakit Umum Daerah Massenrempu Enrekang	Jurnal Kesmas Asclepius	Rata-rata tingkat kepuasan pasien 81,17%, dengan aspek empati tertinggi (90,16%) dan <i>tangible</i> terendah (60,49%).
Riyawati, R., & Wijaya, L (2021)	Analisis persepsi pasien tentang mutu pelayanan rumah sakit dan hubungannya dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya Tahun 2021	Jurnal Kesehatan dan Pembangunan	Terdapat hubungan signifikan antara persepsi pasien tentang mutu pelayanan rumah sakit dengan kepuasan pasien rawat jalan.
Rampengan, S. H. (2015)	Persepsi pasien atau keluarganya terhadap mutu pelayanan Unit Gawat Darurat	Jurnal Biomedik (JBM)	Persepsi keseluruhan pasien 82,33%, dengan dimensi jaminan tertinggi dan daya tanggap terendah.
Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021)	Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan rumah sakit pada masa pandemi COVID 19	Jurnal Kesmas Asclepius	Persepsi pasien secara keseluruhan masih kurang baik selama pandemi COVID-19, terutama pada kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.
Delpa, D. (2022)	Persepsi pasien terhadap pelayanan tenaga kesehatan menggunakan pendekatan primordial	Jurnal Kesehatan Perintis	Latar belakang <i>Sumber Daya Manusia</i> (SDM) pasien yang rendah cenderung menghadapi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan tenaga medis, yang dapat memunculkan persepsi negatif.

HASIL

Gambaran Umum Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

Secara umum, persepsi pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit di Indonesia menunjukkan variasi, namun mayoritas pasien melaporkan tingkat kepuasan yang moderat hingga baik. Beberapa studi menunjukkan bahwa rata-rata persentase kepuasan pasien berada di atas 70% (Hasniati et al., 2022; Rampengan, 2015). Misalnya, penelitian Hasniati et al. (2022) di RSUD Massenrempu Enrekang menemukan rata-rata tingkat kepuasan pasien sebesar 81,17%, dengan aspek empati sebagai yang tertinggi (90,16%) dan aspek *tangible* (bukti fisik) sebagai yang terendah (60,49%). Demikian pula, Rampengan (2015) di UGD RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado melaporkan persepsi keseluruhan pasien sebesar 82,33%, dengan dimensi jaminan memiliki nilai tertinggi dan daya tanggap terendah.

Namun, terdapat juga temuan yang menunjukkan persepsi kurang baik, terutama pada masa pandemi COVID-19. Yanuarti et al. (2021) menemukan bahwa persepsi pasien di Rumah Sakit Harapan dan Doa Kota Bengkulu secara keseluruhan masih kurang baik, dengan kehandalan 57,1%, daya tanggap 63,8%, jaminan 56,2%, empati 50,5%, dan bukti fisik 55,2%. Hal ini mengindikasikan bahwa persepsi pasien dapat sangat dipengaruhi oleh kondisi eksternal dan kapasitas rumah sakit dalam beradaptasi.

Gambaran Umum Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit

Beberapa penelitian mengidentifikasi faktor-faktor yang secara signifikan memengaruhi persepsi dan keputusan pasien dalam memilih rumah sakit atau menilai berdasarkan pelayanan yang mereka terima pada tabel 2.

Tabel 2. Faktor Yang Memengaruhi Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan di Rumah Sakit

No.	Faktor Yang Memengaruhi	Penjelasan
1	Sikap, Motif, Kepentingan, Pengalaman, dan Harapan Pasien	Iqbal (2019) menemukan bahwa sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan pasien secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan memilih rumah sakit. Motif pasien dan harapan pasien memiliki pengaruh tertinggi.
2	Karakteristik Pasien	Umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan pasien seringkali berkorelasi dengan persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan (Yanuarti et al., 2021). Pasien dengan pendidikan tinggi atau yang bekerja cenderung memiliki persepsi yang lebih baik. Delpa (2022) menambahkan bahwa latar belakang sumber daya manusia (SDM) pasien yang rendah cenderung menghadapi kesalahpahaman dalam berkomunikasi dengan tenaga medis, yang dapat memunculkan persepsi negatif.
3	Biaya dan Fasilitas	Sonia (2018, dalam Iqbal, 2019) menunjukkan bahwa biaya dan fasilitas adalah faktor signifikan yang berhubungan dengan keputusan pasien dalam memilih ruang rawat inap.
4	Komunikasi dan Informasi	Kemampuan tenaga medis dalam menjelaskan tindakan, menjawab pertanyaan, dan memberikan informasi yang jelas sangat memengaruhi persepsi pasien (Sumijatun, Selviady, & Antony, 2021; Barus, Andayani, & Syahril, 2015).

Dimensi Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Model SERVQUAL (*Service Quality*) sering digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Dimensi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Deskripsi
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi. Beberapa studi menunjukkan dimensi ini seringkali menjadi area dengan persepsi terendah. Hasniati et al. (2022) menemukan tangible sebagai aspek terendah di RSUD Massenrempu Enrekang (60,49%), sementara Sumijatun, Selviady, & Antony (2021) juga menemukan gap pada dimensi ini, seperti petunjuk arah dan kebersihan ruang tunggu. Barus, Andayani, & Syahril (2015) juga melaporkan bahwa meskipun penampilan perawat dinilai baik, masih ada keluhan terkait fasilitas fisik.
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kelebihan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten. Sumijatun, Selviady, & Antony (2021) menemukan dimensi ini masih rendah pada kejelasan tenaga medis dalam menerangkan tindakan dan kesesuaian jam buka klinik. Yanuarti et al. (2021) juga melaporkan keandalan sebagai dimensi yang kurang baik (57,1%).
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Kesadaran untuk membantu pasien dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat. Rampengan (2015) mengidentifikasi daya tanggap sebagai dimensi dengan skor terendah di UGD RSUP Prof. Dr. R.D. Kandou Manado. Yanuarti et al. (2021) juga mencatat daya tanggap yang kurang baik (63,8%).
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan dan sikap karyawan serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan. Hasniati et al. (2022) menemukan jaminan sebagai dimensi kedua tertinggi (88,93%), menunjukkan bahwa pasien merasa aman dan percaya terhadap pelayanan. Namun, Sumijatun, Selviady, & Antony (2021) menemukan ketelitian tenaga kesehatan dalam mengidentifikasi identitas pasien sebagai kategori terendah dalam dimensi ini.
5	Empati (<i>Empathy</i>)	Perhatian dan kepedulian individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggannya. Hasniati et al. (2022) menemukan empati sebagai aspek tertinggi kepuasan pasien (90,16%). Meskipun demikian, Barus, Andayani, & Syahril (2015) melaporkan bahwa empati perawat masih dinilai kurang oleh pasien, terutama dalam memahami kebutuhan dan memberikan perhatian.

PEMBAHASAN

Persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia merupakan cerminan kompleks dari interaksi berbagai faktor, mulai dari karakteristik individu pasien hingga kualitas layanan yang diterima (Helmida Br Barus, 2018). Data yang dianalisis dari berbagai studi menunjukkan bahwa meskipun secara umum ada indikasi kepuasan, terdapat area-area spesifik yang memerlukan perhatian serius untuk peningkatan mutu. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Al-Dmour & Al-Zu'bi (2019) yang menekankan bahwa kualitas layanan dinilai berdasarkan perbandingan antara harapan dan persepsi pasien terhadap layanan yang diterima.

Dimensi *tangibles* (bukti fisik) dan *reliability* (keandalan) secara konsisten muncul sebagai area yang paling sering mendapat penilaian rendah dari pasien (Hasniati et al., 2022; Sumijatun, Selviady,

& Antony, 2021; Yanuarti et al., 2021). Hal ini mengindikasikan bahwa pasien di Indonesia sangat memperhatikan aspek fisik rumah sakit, seperti kebersihan, fasilitas, dan penampilan petugas, serta kemampuan rumah sakit untuk memberikan pelayanan sesuai janji dan secara konsisten. Pentingnya aspek fisik ini juga didukung oleh penelitian oleh Ulrich et al. (2018) yang menyoroti bahwa aspek lingkungan fisik adalah dimensi penting yang diperhatikan pasien dan seringkali menjadi indikator awal kualitas pelayanan. Keluhan mengenai petunjuk arah yang tidak jelas, peralatan yang usang, atau ketidaktepatan jadwal menunjukkan bahwa investasi dalam infrastruktur dan manajemen operasional yang efisien sangat dibutuhkan. Di sisi lain, tingginya penilaian pada aspek *empathy* dan *assurance* dalam beberapa studi (Indar et al., 2022) menunjukkan bahwa hubungan personal dan rasa percaya yang dibangun oleh petugas kesehatan sangat dihargai oleh pasien. Namun, temuan Barus, Andayani, & Syahril (2015) yang menunjukkan empati perawat masih kurang perlu menjadi perhatian, menggarisbawahi variasi kualitas antar rumah sakit dan pentingnya pelatihan interpersonal bagi seluruh staf.

Faktor-faktor seperti sikap, motif, kepentingan, pengalaman, dan harapan pasien (Iqbal, 2019) menegaskan bahwa persepsi bukan hanya respons pasif, melainkan konstruksi aktif dari pengalaman dan nilai-nilai individu. Oleh karena itu, pendekatan pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*) menjadi sangat relevan. Rumah sakit perlu memahami latar belakang sosial-ekonomi, budaya, dan ekspektasi beragam pasien untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai, sebagaimana ditekankan oleh World Health Organization (WHO) dalam kerangka kerja pelayanan kesehatan yang berpusat pada individu (WHO, 2016). Studi oleh (Delpa, 2022) tentang pendekatan primordial menyoroti isu sensitif terkait perbedaan latar belakang *Sumber Daya Manusia* (SDM) pasien dan potensi kesalahpahaman komunikasi atau bahkan diskriminasi. Ini menjadi tantangan serius bagi rumah sakit untuk memastikan pelayanan yang adil dan non-diskriminatif, serta komunikasi yang efektif tanpa memandang latar belakang sosial ekonomi atau daerah asal pasien.

Pengaruh pandemi COVID-19 juga tidak dapat diabaikan. Yanuarti et al. (2021) menunjukkan penurunan persepsi kualitas pelayanan selama pandemi, yang kemungkinan besar disebabkan oleh keterbatasan sumber daya, perubahan prosedur, dan tekanan pada sistem kesehatan (Kementerian Kesehatan RI, 2020). Ini menggarisbawahi pentingnya kesiapan rumah sakit dalam menghadapi krisis dan menjaga standar pelayanan esensial.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan rumah sakit di Indonesia memerlukan pendekatan multidimensional. Selain perbaikan aspek fisik dan keandalan operasional, fokus pada pengembangan keterampilan komunikasi, empati, dan pemahaman terhadap kebutuhan individual pasien adalah kunci. Pelatihan berkelanjutan, supervisi yang efektif, dan penetapan kebijakan yang berorientasi pada kepuasan pasien secara holistik akan sangat membantu rumah sakit dalam membangun citra positif dan meningkatkan loyalitas pasien (Grönroos, 2015; Siddiqui & Khan, 2017). Implementasi sistem umpan balik pasien yang terstruktur dan responsif juga krusial untuk perbaikan berkelanjutan (Shaw & Kalo, 2019).

Limitasi

Tinjauan naratif ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, cakupan literatur terbatas pada artikel yang tersedia dan terindeks dalam basis data yang digunakan, sehingga mungkin ada studi relevan lain yang tidak teridentifikasi. Kedua, tidak dilakukannya penilaian kualitas metodologi secara sistematis terhadap setiap studi yang disertakan dapat memengaruhi generalisasi temuan. Ketiga, sebagian besar studi yang dianalisis berfokus pada persepsi pasien di rumah sakit umum, sehingga mungkin tidak sepenuhnya merepresentasikan persepsi di jenis fasilitas kesehatan lain. Keempat, tinjauan ini bersifat naratif dan tidak menggunakan analisis kuantitatif, yang mungkin membatasi kedalaman sintesis data.

KESIMPULAN

Berdasarkan tinjauan pustaka ini, dapat diambil kesimpulan bahwa persepsi pasien terhadap pelayanan rumah sakit di Indonesia bersifat dinamis dan dipengaruhi oleh beberapa faktor seperti, karakteristik pasien dan dimensi kualitas pelayanan. Meskipun ada indikasi kepuasan secara umum, aspek *tangibles* (bukti fisik) dan *reliability* (keandalan) seringkali menjadi area yang memerlukan perbaikan. Di sisi lain, *empathy* dan *assurance* cenderung dinilai baik, menunjukkan pentingnya interaksi personal dan kepercayaan. Tantangan lain termasuk kesalahpahaman komunikasi akibat perbedaan latar belakang pasien dan dampak kondisi eksternal seperti pandemi. Untuk meningkatkan mutu pelayanan, rumah sakit perlu fokus pada perbaikan fasilitas fisik, peningkatan keandalan operasional, penguatan keterampilan komunikasi dan empati staf, serta penerapan kebijakan yang mendukung pelayanan yang adil dan berpusat pada pasien.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis dalam pembuatan literatur ilmiah ini. Penulis juga berterimakasih kepada peneliti yang menjadi sumber literatur yang telah memberikan wawasan berharga untuk penyusunan tinjauan pustaka ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Dmour, R., & Al-Zu'bi, H. A. (2019). The impact of service quality dimensions on patient satisfaction: An empirical study in Jordanian private hospitals. *Journal of Health Management*, 21(2), 273-288.
- Delpa. (2022). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Tenaga Kesehatan Menggunakan Pendekatan Primordial Prosiding Seminar Kesehatan Perintis E-ISSN : 2622-2256. *Prosiding Seminar Kesehatan Perintis*, 5(2), 35-41.
- <https://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PSKP/article/view/921%0Ahttps://jurnal.upertis.ac.id/index.php/PSKP/article/download/921/420>
- Fitri, N. L. (2016). Hubungan Persepsi Pasien Pada Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Paviliun Rsud Jend. Ahmad Yani Metro. *Jurnal Wacana Kesehatan*, 1(1), 44-49. <https://doi.org/10.52822/jwk.v1i1.31>
- Grönroos, C. (2015). *Service management and marketing: A customer relationship management approach*. John Wiley & Sons.
- Hasniati, H., Indar, N. I. N., Nurlinah, M. D. R., & Meylia, S. (2022). Persepsi pasien terhadap pelayanan kesehatan rumah sakit umum daerah massenrempu enrekang. *Prosiding 6th Seminar Nasional Penelitian & Pengabdian Kepada Masyarakat 2022*, 7, 1-7.
- Helmida Br Barus, L. S. A. (2018). Persepsi Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan Perawat Di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Imelda Medan. *Integration of Climate Protection and Cultural Heritage: Aspects in Policy and Development Plans. Free and Hanseatic City of Hamburg*, 26(4), 1-37.
- Iqbal, M. (2019). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Pasien Terhadap Keputusan Memilih Rumah Sakit Bireuen Medical Center Sebagai Tempat Rawat Inap. *Jurnal Kebangsaan*, 8(2089-5917), 35-45.
- Kementerian Kesehatan RI. (2020). *Pedoman Pencegahan dan Pengendalian Coronavirus Disease (COVID-19)*.
- Rampengan, S. H. (2015). Persepsi Pasien Atau Keluarganya Terhadap Mutu Pelayanan Unit Gawat Darurat. *Jurnal Biomedik (Jbm)*, 7(3), 148-157. <https://doi.org/10.35790/jbm.7.3.2015.9485>
- Riawati, & Wijaya, L. (2022). Analisis Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Rumah Sakit Dan Hubungannya Dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Ar-Royyan Indralaya. *Jurnal Kesehatan Dan Pembangunan*, 12(23), 61-69.

- Shaw, C. D., & Kalo, I. (2019). A review of approaches to quality improvement in healthcare. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(Supplement_1), 1-12.
- Siddiqui, S. H., & Khan, S. (2017). Impact of Service Quality on Patient Satisfaction and Loyalty in Healthcare Sector. *Journal of Managerial Sciences*, 11(2), 177-190.
- Sumijatun, S., Selviady, S., & Antony, A. (2021). Gambaran Persepsi Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Rawat Jalan. *Jurnal Persatuan Perawat Nasional Indonesia (JPPNI)*, 6(1), 19. <https://doi.org/10.32419/jppni.v6i1.260>
- Ulrich, R. S., Zimring, C., Zhu, X., DuBose, J., Seo, H. B., Choi, Y. S., & Joseph, A. (2018). A review of the research literature on evidence-based healthcare design. *Health Environments Research & Design Journal*, 11(3), 6-37.
- World Health Organization. (2016). *Framework on integrated people-centred health services*. WHO.
- Yanuarti, R., Febriawati, H., Angraini, W., Pratiwi, B. A., & Wati, N. (2021). Persepsi Pasien tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit pada Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kesmas Aesclepius*, 3(2), 49–59. <https://doi.org/10.31539/jka.v3i2.3071>