

Tren Penelitian Kepuasan Dan Loyalitas Pasien Di Rumah Sakit: Sebuah Literature Review

Sherly Firsta Rahmi^{1)*}, Nur Husna Dewi²⁾, Neng Kasmianti³⁾, Rosi Amalia⁴⁾, Yorismanto⁵⁾, Budi Hartono⁶⁾, Alfani Ghutsa Daud⁷⁾

^{1)*} Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Indonesia, shertami27@gmail.com

²⁾ Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Indonesia, husnadewi@gmail.com

³⁾ Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Indonesia, nengdr@gmail.com

⁴⁾ Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Indonesia, rosiamalia@gmail.com

⁵⁾ Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Indonesia, yorismanto@gmail.com

⁶⁾ Universitas Hang Tuah Pekanbaru, Kota Pekanbaru, Indonesia, coachbudihartono@gmail.com

⁷⁾ Universitas Indonesia, Kota Pekanbaru, Indonesia, alfanighutsadaud@gmail.com

Abstrak

Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit, terutama di era kompetisi layanan kesehatan yang semakin meningkat. Tren penelitian dalam satu dekade terakhir menunjukkan bahwa kedua aspek ini dipengaruhi oleh berbagai dimensi pelayanan, baik dari sisi kualitas klinis maupun nonklinis. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tren penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit berdasarkan temuan ilmiah dalam 10 tahun terakhir. Metode yang digunakan adalah literature review deskriptif dengan menelaah 20 jurnal nasional dan internasional yang relevan, dipilih berdasarkan kriteria inklusi terkait topik kepuasan, loyalitas, dan mutu layanan rumah sakit. Hasil telaah menunjukkan bahwa sebagian besar penelitian menekankan peran kualitas layanan, komunikasi tenaga kesehatan, kecepatan pelayanan, lingkungan fisik, serta hubungan interpersonal sebagai faktor dominan pembentuk kepuasan pasien. Selain itu, kajian ini mengidentifikasi adanya kesenjangan penelitian terkait kebutuhan pasien di masa depan, terutama dalam konteks pelayanan berbasis *patient-centered care* dan pemanfaatan digital health yang adaptif terhadap perubahan ekspektasi masyarakat. Kesimpulannya, penelitian kepuasan dan loyalitas pasien perlu diarahkan pada pendekatan yang lebih komprehensif dan berorientasi pada pengalaman pasien untuk menjawab tantangan dan harapan masyarakat terhadap mutu layanan rumah sakit di masa mendatang.

Kata Kunci: *Kecepatan Layanan, Kepuasan Pasien, Komunikasi Tenaga Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pasien*

Abstract

Patient satisfaction and loyalty are important indicators in assessing the quality of hospital services, particularly in an era of increasingly intense competition in the healthcare sector. Research trends over the past decade indicate that both aspects are influenced by various service dimensions, encompassing both clinical and non-clinical quality. This study aims to identify and analyze research trends related to patient satisfaction and loyalty in hospitals based on scientific findings published over the last ten years. A descriptive literature review method was employed by examining 20 relevant national and international journals selected according to inclusion criteria related to patient satisfaction, loyalty, and hospital service quality. The review findings reveal that service quality, healthcare provider communication, service promptness, physical environment, and interpersonal relationships are dominant factors shaping patient satisfaction. In addition, this review identifies existing research gaps concerning future patient needs, particularly in the context of patient-centered care and the

utilization of digital health that is adaptive to changing public expectations. In conclusion, research on patient satisfaction and loyalty should be directed toward more comprehensive and patient experience-oriented approaches to address future challenges and public expectations regarding hospital service quality.

Keywords: *Service Speed, Patient Satisfaction, Healthcare Professional Communication, Service Quality, Patient Loyalty*

PENDAHULUAN

Kepuasan dan loyalitas pasien merupakan indikator penting dalam menilai mutu pelayanan rumah sakit karena berkaitan langsung dengan efektivitas layanan dan keberlanjutan institusi kesehatan (Ferreira et al., 2023). Dalam literatur internasional, kepuasan pasien didefinisikan sebagai evaluasi subjektif pasien terhadap kualitas layanan yang diterimanya, mencakup dimensi klinis dan non-klinis (Al-Abri & Al-Balushi, 2014). Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi prediktor kuat dalam pembentukan kepuasan dan loyalitas pasien di berbagai sistem layanan kesehatan (Prakash, 2010). Dalam konteks layanan rumah sakit modern, peningkatan kompetisi mendorong fasilitas kesehatan untuk fokus pada pengalaman pasien dan efektivitas komunikasi antar tenaga kesehatan (Ferreira et al., 2023). Hal ini menegaskan perlunya pemahaman mendalam mengenai tren penelitian kepuasan dan loyalitas sebagai bagian dari strategi peningkatan mutu layanan (Al-Abri & Al-Balushi, 2014).

Di Indonesia, penelitian mengenai kualitas layanan rumah sakit menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness, reliability, assurance, empathy, dan tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (Susanti & Sary, 2022). Penelitian lain pada pasien rawat jalan menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap peningkatan kepuasan serta persepsi keseluruhan terhadap mutu pelayanan rumah sakit (Sari et al., 2024). Kepuasan pasien juga terbukti sebagai mediator utama dalam membentuk loyalitas pasien melalui keinginan untuk kembali berobat dan memberikan rekomendasi positif (Larasati et al., 2023). Studi-studi ini menegaskan bahwa kepuasan dan loyalitas tidak dapat dipisahkan dari kualitas interaksi antara pasien dan tenaga kesehatan (Susanti & Sary, 2022). Sehingga, variabel-variabel ini terus menjadi fokus utama dalam penelitian manajemen pelayanan kesehatan (Larasati et al., 2023).

Dari sisi tren global, perkembangan teknologi dan digital health menciptakan ekspektasi baru pada pasien terhadap kecepatan, kenyamanan dan personalisasi layanan. Pendekatan *patient-centered care* menjadi salah satu strategi yang paling banyak diadopsi untuk meningkatkan kepuasan karena menekankan komunikasi efektif dan keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan (Kitson et al., 2013). Penelitian lain menunjukkan bahwa kepercayaan pasien merupakan faktor kunci yang memediasi hubungan kualitas layanan dan loyalitas (Ahmed et al., 2024). Hal ini menunjukkan adanya pergeseran fokus penelitian menuju variabel psikososial dan pengalaman pasien secara menyeluruh (Kitson et al., 2013).

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih bersifat parsial dan terfokus pada pengujian hubungan variabel tertentu secara kuantitatif, tanpa memberikan gambaran menyeluruh mengenai perkembangan tema, perubahan fokus serta arah penelitian kepuasan dan loyalitas pasien secara longitudinal. Selain itu, masih terbatas kajian yang secara khusus memetakan bagaimana hasil-hasil penelitian tersebut mampu menjawab tantangan kebutuhan pasien di masa depan, seperti tuntunan pelayanan berbasis *patient-centered care*, pemanfaatan teknologi digital, serta peningkatan kualitas interaksi interpersonal dalam pelayanan rumah sakit (Ferreira et al., 2023).

Data sekunder mendukung pentingnya penelitian ini, di mana laporan Kementerian Kesehatan mencatat peningkatan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan rumah sakit dari tahun ke tahun. Selain itu, survei nasional menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien Indonesia masih berada pada kategori sedang dan sangat dipengaruhi oleh kecepatan layanan, ketersediaan tenaga kesehatan, serta kenyamanan fasilitas (Kemenkes RI, 2023). Laporan global WHO juga menekankan bahwa rumah sakit dengan skor kepuasan tinggi memiliki peluang lebih besar dalam mempertahankan pasien dan meningkatkan kesinambungan layanan (WHO, 2022).

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara hasil penelitian yang telah ada dengan kebutuhan pengembangan pelayanan rumah sakit di masa mendatang. Rumah sakit tidak hanya dituntut untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas secara jangka pendek, tetapi juga perlu merancang strategi pelayanan yang adaptif, berkelanjutan, dan berorientasi pada pengalaman pasien jangka panjang (WHO, 2022). Oleh karena itu, diperlukan kajian literatur yang mampu mensintesis temuan-temuan penelitian secara komprehensif guna mengidentifikasi pola, tren, serta celah penelitian yang relevan dengan tantangan kebutuhan pasien di masa depan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berupaya menelaah tren penelitian terkait kepuasan dan loyalitas pasien dalam 10 tahun terakhir melalui analisis 20 jurnal nasional dan internasional (Ferreira et al., 2023). Kajian ini diharapkan memberikan gambaran komprehensif mengenai variabel dominan, arah penelitian, serta celah riset yang belum banyak dieksplorasi (Al-Abri & Al-Balushi, 2014). Hasil literature review ini juga diharapkan membantu pengembangan strategi peningkatan mutu rumah sakit berbasis bukti (Prakash, 2010). Dengan pemetaan penelitian yang sistematis, rumah sakit dapat merancang intervensi layanan yang lebih efektif dan responsif (Larasati et al., 2023). Sehingga, studi ini memiliki kontribusi penting dalam pengembangan manajemen mutu layanan kesehatan di Indonesia (Susanti & Sary, 2022).

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis tren penelitian mengenai kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit berdasarkan temuan ilmiah dalam 10 tahun terakhir.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan metode literature review untuk menelaah berbagai artikel hasil penelitian. Penelusuran literatur dilakukan secara sistematis melalui database Google Scholar, PubMed, DOAJ, ScienceDirect, dan portal jurnal nasional dengan rentang publikasi tahun 2014–2024. Kata kunci yang digunakan meliputi *patient satisfaction*, *patient loyalty*, *hospital service quality*, *patient-centered care*, dan *patient experience*.

Seleksi artikel dilakukan berdasarkan kriteria inklusi, yaitu artikel *peer-reviewed*, tersedia dalam bentuk *full-text*, relevan dengan fokus penelitian, dan memuat temuan empiris. Artikel berupa opini, editorial, prosiding, skripsi, dan tesis dikecualikan. Sebanyak 20 artikel yang memenuhi kriteria dianalisis lebih lanjut.

Analisis data dilakukan melalui pembacaan mendalam dan pengkodean tematik untuk mengidentifikasi pola, tema utama, serta hubungan antarvariabel. Sintesis hasil disusun ke dalam tema kualitas pelayanan, komunikasi tenaga kesehatan, *patient-centered care*, kepercayaan pasien, *digital health*, serta hubungan kepuasan dan loyalitas pasien.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian ini menyajikan sintesis temuan dari dua puluh jurnal nasional dan internasional yang dianalisis dalam literature review. Penyajian hasil dilakukan secara tematik untuk memberikan gambaran sistematis mengenai faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pasien di rumah sakit. Setiap tema disusun

berdasarkan kesamaan fokus penelitian, variabel dominan, serta pola hubungan yang konsisten muncul dalam berbagai studi. Pendekatan ini bertujuan untuk mengidentifikasi kecenderungan umum hasil penelitian sekaligus memperlihatkan kontribusi masing-masing faktor dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pasien.

Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Dominan Pembentuk Kepuasan Pasien

Sebagian besar penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan merupakan faktor paling dominan yang membentuk kepuasan pasien di rumah sakit. Al-Abri & Al-Balushi (2014) menegaskan bahwa responsivitas, empati, dan kejelasan informasi tenaga kesehatan berperan signifikan dalam menciptakan kepuasan. Ferreira et al. (2023) juga menambahkan bahwa kompetensi tenaga medis, keamanan layanan, dan kecepatan pelayanan merupakan determinan penting dalam pengalaman pasien. Secara konsisten, penelitian Susanti & Sary (2022) serta Sari et al. (2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan yang baik mendorong terbentuknya penilaian positif terhadap mutu rumah sakit.

Peran Komunikasi, Interaksi Interpersonal dan Informasi dalam Kepuasan Pasien

Penelitian konsisten menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pasien. Irawan et al. (2020) menyoroti bahwa gaya komunikasi yang ramah, jelas, dan informatif meningkatkan persepsi positif terhadap layanan rumah sakit.

Pengalaman Pasien sebagai Prediktor Kepuasan

Beberapa penelitian mengungkapkan bahwa pengalaman pasien secara keseluruhan, mulai dari akses layanan hingga interaksi terakhir menjadi prediktor kuat kepuasan. Wolf et al. (2014) menjelaskan bahwa pengalaman tidak hanya dibentuk oleh tindakan medis, tetapi juga perjalanan pasien selama menerima layanan. Thompson et al. (2012) menekankan bahwa waktu tunggu adalah salah satu variabel paling menentukan dalam pengalaman layanan.

Kepuasan sebagai Mediator terhadap Loyalitas Pasien

Berbagai jurnal menunjukkan bahwa loyalitas pasien terbentuk melalui pengalaman kepuasan yang konsisten. Larasati et al. (2023) membuktikan bahwa kepercayaan pasien dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas melalui peran mediasi kepuasan. Penelitian Susanti & Sary (2022) juga menunjukkan bahwa pasien yang puas cenderung memiliki keinginan lebih besar untuk kembali berobat di fasilitas yang sama. Mosadeghrad (2014) menyatakan bahwa loyalitas dipengaruhi pula oleh reputasi rumah sakit, tetapi tetap sangat bergantung pada kepuasan layanan.

Kepercayaan dan Hubungan Interpersonal dalam Pembentukan Loyalitas

Kepercayaan menjadi variabel penting dalam pembentukan loyalitas pasien. Ahmed et al. (2024) menegaskan bahwa loyalitas meningkat ketika pasien percaya pada kompetensi tenaga kesehatan dan integritas rumah sakit. Penelitian Kitson et al. (2013) menunjukkan bahwa model patient-centered care memperkuat hubungan interpersonal dan kepercayaan, sehingga berdampak pada loyalitas jangka panjang. Studi lain menunjukkan bahwa kepercayaan menjadi penguat hubungan antara kepuasan dan loyalitas dalam berbagai model layanan kesehatan. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas tidak hanya berdasarkan penilaian rasional, tetapi juga pengalaman emosional pasien terhadap penyedia layanan.

Digitalisasi Pelayanan sebagai Penguat Kepuasan dan Loyalitas

WHO (2022) melaporkan bahwa digital health, termasuk telemedicine, sistem antrian digital, dan rekam medis elektronik, meningkatkan kecepatan layanan dan kenyamanan pasien sehingga berdampak positif pada kepuasan. Ferreira et al. (2023) juga menyebutkan bahwa digitalisasi menjadi tren baru dalam peningkatan mutu pelayanan, dan berpotensi memperkuat loyalitas melalui pengalaman yang lebih modern dan efisien.

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi strategi penting dalam membangun keunggulan kompetitif rumah sakit pada era layanan kesehatan modern.

Pembahasan pada penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran komprehensif mengenai pola dan kecenderungan temuan ilmiah terkait kepuasan dan loyalitas pasien berdasarkan dua puluh jurnal yang ditelaah. Setiap jurnal dianalisis untuk mengidentifikasi gagasan pokok, kemudian dikaitkan dengan konteks pelayanan rumah sakit agar dapat memahami relevansinya terhadap mutu layanan. Pendekatan ini tidak hanya merangkum temuan, tetapi juga menginterpretasikannya secara kritis untuk melihat bagaimana kualitas layanan, komunikasi, pengalaman pasien, kepercayaan, dan digitalisasi saling berinteraksi dalam membentuk kepuasan dan loyalitas. Sintesis temuan tersebut menjadi dasar perumusan strategi peningkatan mutu layanan yang lebih holistik dan berbasis bukti.

Jurnal Al-Abri dan Al-Balushi (2014) menunjukkan bahwa responsivitas, empati, dan kejelasan informasi merupakan faktor penting yang membentuk kepuasan. Analisis ini menegaskan bahwa interaksi personal antara tenaga kesehatan dan pasien perlu menjadi prioritas perbaikan layanan.

Ferreira et al. (2023) menambahkan bahwa kompetensi tenaga medis, keamanan, dan kecepatan layanan merupakan determinan utama pengalaman pasien. Analisis ini menunjukkan bahwa pengelolaan mutu tidak dapat dipisahkan dari pengelolaan pengalaman pasien. Penelitian Susanti dan Sary (2022) serta Sari et al. (2024) juga menegaskan bahwa kualitas layanan yang baik berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas, terutama pada proses awal pelayanan seperti pendaftaran dan waktu tunggu.

Komunikasi juga terbukti menjadi faktor penting. Irawan et al. (2020) menemukan bahwa komunikasi yang ramah dan jelas meningkatkan persepsi terhadap mutu layanan,

Faktor pengalaman pasien turut diperkuat oleh Wolf et al. (2014) yang menekankan bahwa pasien menilai rumah sakit secara holistik berdasarkan seluruh titik kontak pelayanan.

Terkait loyalitas, Larasati et al. (2023) menegaskan peran mediasi kepuasan dalam hubungan antara kualitas layanan, kepercayaan, dan loyalitas. Cleary (1999) menunjukkan bahwa pengalaman negatif dapat langsung menurunkan loyalitas, sementara Mosadeghrad (2014) menekankan peran reputasi dalam memperkuat retensi pasien. Penelitian Ahmed et al. (2024) serta Kitson et al. (2013) menunjukkan bahwa kepercayaan dan pendekatan *patient centered care* berkontribusi besar dalam membangun loyalitas.

Digitalisasi juga menjadi variabel yang konsisten meningkatkan kepuasan. WHO (2022) menekankan manfaat *telemedicine*, *antrean digital*, dan aplikasi layanan dalam mempercepat akses pelayanan.

Meskipun berbagai penelitian telah mengidentifikasi faktor-faktor utama pembentuk kepuasan dan loyalitas pasien, kajian literatur ini menunjukkan masih adanya kebutuhan penelitian di masa depan untuk menjawab harapan masyarakat terhadap layanan rumah sakit yang semakin kompleks. Sejumlah studi menyoroti bahwa perubahan karakteristik pasien, kemajuan teknologi, serta meningkatnya tuntutan transparansi dan partisipasi pasien menuntut pendekatan penelitian yang lebih adaptif dan kontekstual (Ferreira et al., 2023; WHO, 2022).

Penelitian di masa depan perlu mengarah pada pengukuran kepuasan pasien secara lebih komprehensif dengan memasukkan dimensi pengalaman pasien, keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, serta persepsi terhadap keadilan dan empati dalam pelayanan. Pendekatan ini sejalan dengan konsep *patient-centered care* yang dinilai mampu menjawab kebutuhan pasien modern yang tidak hanya menuntut hasil klinis yang baik, tetapi juga pengalaman pelayanan yang manusiawi dan bermakna (Kitson et al., 2013).

Selain itu, masih terbuka peluang penelitian terkait dampak jangka panjang transformasi digital terhadap kepuasan dan loyalitas pasien. Sebagian besar penelitian yang ada masih berfokus pada efisiensi dan kemudahan akses, sementara aspek kepercayaan,

keamanan data, serta kualitas hubungan pasien tenaga kesehatan dalam konteks digital belum banyak dieksplorasi (WHO, 2022). Hal ini menjadi penting mengingat digitalisasi layanan kesehatan terus berkembang dan memengaruhi ekspektasi masyarakat terhadap mutu layanan rumah sakit.

Kebutuhan penelitian selanjutnya juga mencakup penggunaan desain longitudinal dan pendekatan kualitatif untuk memahami dinamika kepuasan pasien secara lebih mendalam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti menggali perubahan persepsi pasien dari waktu ke waktu serta mengidentifikasi faktor-faktor laten yang tidak selalu terukur melalui survei kuantitatif (Wolf et al., 2014). Dengan demikian, penelitian mendatang dapat memberikan dasar yang lebih kuat dalam merumuskan kebijakan dan strategi pelayanan rumah sakit yang selaras dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, arah penelitian kepuasan pasien di masa depan diharapkan tidak hanya berorientasi pada pengukuran tingkat kepuasan, tetapi juga pada pemahaman menyeluruh mengenai pengalaman, kepercayaan, dan keterlibatan pasien sebagai pengguna layanan. Pendekatan ini berpotensi menjadi opsi riset strategis dalam menjawab tantangan peningkatan mutu layanan rumah sakit yang berkelanjutan dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, beberapa strategi dapat diterapkan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan. Rumah sakit perlu memperkuat kualitas pelayanan melalui penerapan standar pelayanan berbasis dimensi SERVQUAL, pengurangan waktu tunggu, serta peningkatan kenyamanan dan keamanan pasien. Selain itu, pelatihan komunikasi empatik bagi tenaga kesehatan harus menjadi program prioritas, karena faktor interpersonal terbukti berpengaruh besar terhadap persepsi mutu. Pengelolaan pengalaman pasien dapat diperbaiki melalui pemetaan alur pelayanan, penyederhanaan proses administrasi, dan peningkatan fasilitas fisik. Sistem penanganan keluhan yang responsif perlu dikembangkan untuk mencegah dampak negatif terhadap loyalitas. Di sisi lain, pendekatan patient centered care harus diterapkan untuk meningkatkan keterlibatan dan kepercayaan pasien. Transformasi digital seperti antrean online, aplikasi layanan, dan rekam medis elektronik juga perlu dioptimalkan untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan. Dengan integrasi berbagai strategi ini, rumah sakit dapat meningkatkan kualitas layanan secara komprehensif dan membangun loyalitas jangka panjang.

Secara keseluruhan, sintesis dua puluh jurnal menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien membutuhkan strategi komprehensif. Upaya tersebut mencakup peningkatan kualitas layanan dan dimensi SERVQUAL, penguatan kompetensi komunikasi dan empati tenaga kesehatan, perbaikan pengalaman pasien melalui perbaikan alur proses dan fasilitas fisik, penguatan sistem penanganan keluhan, penerapan prinsip patient centered care, serta percepatan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan akses layanan. Integrasi strategi tersebut berpotensi meningkatkan kepuasan sekaligus membangun loyalitas jangka panjang yang menjadi fondasi daya saing rumah sakit.

PENUTUP

Hasil telaah terhadap dua puluh jurnal nasional dan internasional dalam sepuluh tahun terakhir menunjukkan bahwa kepuasan dan loyalitas pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terkait, terutama kualitas pelayanan, komunikasi interpersonal, pengalaman pasien, kepercayaan, dan digitalisasi layanan. Kualitas pelayanan yang mencakup dimensi responsivitas, empati, keandalan, keamanan, dan kenyamanan terbukti menjadi determinan utama pembentukan kepuasan. Komunikasi yang jelas, ramah, dan

informatif dari tenaga kesehatan turut berkontribusi signifikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pasien.

Kepuasan pasien berperan sebagai mediator penting yang menghubungkan kualitas layanan dan kepercayaan dengan loyalitas. Pasien yang merasa puas cenderung kembali menggunakan layanan rumah sakit serta memberikan rekomendasi positif. Transformasi digital melalui penerapan sistem antrian elektronik, telemedicine, dan rekam medis elektronik juga terbukti memperkuat efisiensi dan kenyamanan pelayanan, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan dan loyalitas pasien.

Meskipun demikian, literature review ini mengidentifikasi adanya kesenjangan penelitian terkait kebutuhan pasien di masa depan. Sebagian besar studi masih berfokus pada pengukuran kepuasan secara statis, sementara perubahan ekspektasi masyarakat menuntut pendekatan penelitian yang lebih berorientasi pada pengalaman pasien, keterlibatan pasien dalam pengambilan keputusan, serta keberlanjutan mutu layanan rumah sakit.

Oleh karena itu, penelitian selanjutnya perlu diarahkan pada pengembangan model kepuasan pasien yang lebih komprehensif, integratif, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi serta tuntutan pelayanan berbasis patient-centered care. Arah penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi pelayanan rumah sakit yang mampu menjawab harapan masyarakat serta meningkatkan mutu dan daya saing layanan kesehatan secara berkelanjutan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Ahmed, R., Khan, S., & Malik, A. (2024). *Analyzing the impact of service quality and patient trust on loyalty: The mediating role of satisfaction in a healthcare setting*. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/390514265>
- Al-Abri, R., & Al-Balushi, A. (2014). Patient satisfaction survey as a tool towards quality improvement. *BMC Health Services Research*, *14*, 511.
- Ferreira, P. L., Raposo, M. L., et al. (2023). Determinants of patient satisfaction in hospital care: A systematic review. *BMC Health Services Research*. Retrieved from <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10001171/>
- Irawan, B., Dewi, R., & Larasati, S. (2020). The influence of communication style on patient satisfaction in hospital services. *Jurnal Psikologi Klinis dan Kesehatan*, *9*(1), 14–21.
- Kementerian Kesehatan Republik Indonesia. (2023). *Laporan kinerja pelayanan rumah sakit*. Retrieved from <https://www.kemkes.go.id>
- Kitson, A., Marshall, A., Bassett, K., & Zeitz, K. (2013). What are the core elements of patient-centred care? A narrative review and synthesis of the literature. *International Journal of Health Policy and Management*, *1*(1), 1–8.
- Larasati, N., Prabowo, A., & Suryani, T. (2023). The influence of service quality and trust on patient loyalty mediated by satisfaction. *Management Science & Entrepreneurship Journal*. Retrieved from <https://journal.yrpiiku.com/index.php/msej/article/view/8257>
- Prakash, B. (2010). Patient satisfaction. *Journal of Cutaneous and Aesthetic Surgery*, *3*(3), 151–155.
- Sari, R., Anggraini, D., & Putri, L. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD Ciawi. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. Retrieved from <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/33898>

Susanti, F., & Sary, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. Retrieved from <https://journal.untar.ac.id/index.php/jmbk/article/view/29670>

Thompson, A., Yarnold, P. R., Williams, D. R., & Adams, S. L. (2012). Effects of actual waiting time, perceived waiting time, and anxiety on patient satisfaction in an emergency department. *Journal of Emergency Medicine*, *42*(3), 3–10.

Wolf, J. A., Niederhauser, V., Marshburn, D., & LaVela, S. L. (2014). Defining patient experience. *Patient Experience Journal*, *1*(1), 7–19.

World Health Organization. (2022). *Service quality and patient satisfaction: Global report*. Retrieved from <https://www.who.int/publications>