

Optimalisasi Manajemen Rumah Sakit dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Pasien di Era Modern: *Systematic Literature Review*

Irene Olivia Salim¹, Penty Yuni Priyanda², Aas Asmawati³, Al Ainnayah Poetri Zaika⁴,
Deny Suryana⁵, Vip Pramarta⁶

^{1,2,3,4,5,6}Universitas Sangga Buana Bandung, Indonesia

E-mail: ireneoliviasalim@gmail.com¹, pentyyunipriyanda25@gmail.com², aasasawati79@gmail.com³,
ayazaika23@gmail.com⁴, denysuryana80@gmail.com⁵, vip@usbypkp.ac.id⁶

Article History:

Received: 30 Mei 2026

Revised: 03 Juni 2026

Accepted: 04 Juni 2026

Keywords: manajemen rumah sakit, kepuasan pasien, loyalitas pasien, SERVQUAL, transformasi digital, Systematic Literature Review..

Abstract: Meningkatnya kompleksitas kebutuhan layanan kesehatan dan persaingan yang semakin ketat antar fasilitas pelayanan kesehatan menuntut rumah sakit untuk mengoptimalkan sistem manajemen secara menyeluruh guna meningkatkan kepuasan pasien. Kepuasan pasien tidak hanya menjadi indikator kualitas layanan, tetapi juga berperan penting dalam membangun loyalitas dan keberlanjutan institusi kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis berbagai strategi optimalisasi manajemen rumah sakit yang efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien. Penelitian menggunakan pendekatan Systematic Literature Review (SLR) dengan mengikuti alur seleksi PRISMA. Sumber literatur diperoleh dari basis data [Google Scholar](#) dan [Garuda](#). Dari sejumlah artikel yang teridentifikasi, dipilih artikel yang memenuhi kriteria inklusi untuk dianalisis secara mendalam. Hasil kajian menunjukkan bahwa peningkatan kepuasan pasien dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling terintegrasi, antara lain kualitas pelayanan berbasis dimensi SERVQUAL, penerapan Total Quality Management (TQM), transformasi digital melalui Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) dan layanan telemedicine, penguatan komunikasi interpersonal tenaga kesehatan, serta efisiensi sistem operasional rumah sakit. Di antara berbagai faktor tersebut, dimensi empati muncul sebagai determinan yang paling konsisten dalam meningkatkan kepuasan pasien. Selain itu, kepuasan pasien yang tinggi berkontribusi terhadap terbentuknya loyalitas pasien dalam jangka panjang. Penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi manajemen rumah sakit yang holistik, berorientasi mutu, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi digital merupakan strategi penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Rumah sakit merupakan institusi pelayanan kesehatan yang memikul tanggung jawab besar dalam menyediakan layanan medis yang komprehensif, mulai dari upaya kuratif, rehabilitatif, hingga preventif bagi seluruh lapisan masyarakat. Seiring dengan meningkatnya kompleksitas kebutuhan kesehatan masyarakat dan semakin ketatnya persaingan antarfasilitas layanan kesehatan, kemampuan rumah sakit dalam mengelola seluruh sumber dayanya secara optimal menjadi faktor krusial yang menentukan keberlangsungan institusi tersebut. Fenomena ini diperkuat oleh data yang menunjukkan bahwa jumlah rumah sakit di Indonesia terus mengalami pertumbuhan rata-rata sebesar 5,2% per tahun sejak lebih dari satu dekade terakhir, sehingga tekanan kompetitif yang dirasakan oleh setiap institusi kesehatan pun semakin nyata (Parantri *et al.*, 2023). Dalam kondisi demikian, kepuasan pasien bukan sekadar indikator keberhasilan layanan, melainkan telah bertransformasi menjadi barometer utama dalam mengukur mutu dan daya saing rumah sakit secara keseluruhan.

Kepuasan pasien merupakan konstruk yang sangat dinamis dan multidimensional, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan satu sama lain. Hasil kajian literatur terdahulu mengungkapkan bahwa dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan faktor-faktor yang paling konsisten memengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rumah sakit (Parantri *et al.*, 2023). Namun demikian, dalam konteks perkembangan zaman yang semakin pesat, faktor-faktor tersebut kini tidak lagi cukup berdiri sendiri. Masyarakat kontemporer tidak hanya menginginkan layanan yang cepat dan akurat, tetapi juga menuntut kemudahan akses, transparansi informasi, keramahan petugas, dan pengalaman layanan yang berpusat pada pasien secara menyeluruh (Chendra *et al.*, 2025). Hal ini menunjukkan bahwa konsep *patient-centered care* semakin mengambil peran sentral dalam lanskap manajemen rumah sakit modern.

Di sisi lain, perkembangan teknologi digital telah membuka cakrawala baru bagi upaya optimalisasi manajemen rumah sakit. Penerapan inovasi seperti *Electronic Medical Record* (EMR), *telemedicine*, dan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS) terbukti mampu meningkatkan kepuasan pasien secara signifikan, bahkan hingga 40%, sekaligus menekan tingkat kesalahan medis dan meningkatkan efisiensi operasional (Sahara *et al.*, 2025). Lebih lanjut, kajian terhadap strategi pelayanan berbasis teknologi juga menegaskan bahwa digitalisasi dalam manajemen rumah sakit memberikan peluang besar untuk mengurangi biaya operasional dan memperluas jangkauan layanan kepada pasien (Putra *et al.*, 2024). Meskipun demikian, keberhasilan implementasi teknologi ini sangat bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan regulasi yang memadai, serta infrastruktur yang berkelanjutan.

Meski berbagai penelitian telah dilakukan secara parsial, terdapat *gap* penelitian yang cukup signifikan. Sebagian besar studi yang ada hanya memfokuskan diri pada satu aspek manajemen tertentu—misalnya hanya pada kualitas layanan, teknologi informasi, atau kepemimpinan—tanpa mengintegrasikannya secara holistik dalam satu kerangka kajian yang komprehensif. Kajian mengenai peran manajemen strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pasien, misalnya, masih belum secara tegas mengaitkan dimensi-dimensi manajemen tersebut dengan konteks era modern yang sarat perubahan digital (Hardy & Paramarta, 2025). Selain itu, penelitian tentang *balanced scorecard* sebagai alat pengukuran kinerja rumah sakit menunjukkan bahwa resistensi terhadap perubahan dan kurangnya pemahaman staf masih menjadi hambatan utama dalam mengoptimalkan kinerja institusi (Purwadhi *et al.*, 2024). Kondisi ini mengindikasikan perlunya sebuah sintesis literatur yang mampu menjembatani berbagai temuan tersebut ke dalam satu pandangan integratif.

Novelty atau kebaruan penelitian ini terletak pada upaya mensintesis secara sistematis berbagai dimensi manajemen rumah sakit—mulai dari manajemen sumber daya manusia, kepemimpinan transformasional, penerapan teknologi digital, hingga manajemen mutu—dalam kaitannya dengan peningkatan kepuasan pasien di era modern, menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR). Pendekatan ini memungkinkan pemetaan yang lebih menyeluruh dan berbasis bukti (*evidence-based*) dibandingkan kajian tunggal, sehingga dapat menghasilkan rekomendasi yang lebih aplikatif bagi para pemangku kebijakan di sektor kesehatan. Kebaruan ini sekaligus menjadi pembeda utama dari penelitian-penelitian sebelumnya yang cenderung bersifat sektoral dan tidak menghubungkan secara eksplisit antara strategi optimalisasi manajemen dengan *outcome* kepuasan pasien secara komprehensif, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan kesehatan yang tengah berjalan di Indonesia (Hasibuan *et al.*, 2024).

Berdasarkan uraian di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: bagaimana strategi optimalisasi manajemen rumah sakit yang terbukti efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien di era modern berdasarkan tinjauan literatur sistematis? Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, menganalisis, dan mensintesis berbagai strategi manajemen rumah sakit yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pasien, serta merumuskan rekomendasi kebijakan yang dapat diterapkan secara praktis oleh institusi rumah sakit di Indonesia. Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat ganda: secara teoritis, memperkaya khazanah ilmu manajemen kesehatan dengan kerangka konseptual yang integratif; sedangkan secara praktis, menjadi acuan strategis bagi pengelola rumah sakit, pemangku kebijakan kesehatan, dan para peneliti berikutnya dalam merancang sistem layanan yang lebih responsif, efisien, dan berfokus pada pengalaman pasien secara menyeluruh.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan literatur sistematis sebagai kerangka utama dalam proses pengumpulan, penyaringan, dan analisis data. Metode ini dipilih karena mampu menghasilkan sintesis yang komprehensif dan berbasis bukti (*evidence-based*) dari berbagai penelitian yang telah dipublikasikan sebelumnya, sehingga kesimpulan yang dihasilkan memiliki tingkat validitas dan reliabilitas yang lebih tinggi dibandingkan kajian naratif biasa. Pendekatan tinjauan literatur sistematis sangat relevan digunakan dalam konteks kajian manajemen rumah sakit dan kepuasan pasien, mengingat luasnya cakupan topik serta beragamnya perspektif yang telah dikaji oleh para peneliti sebelumnya. Dengan menggunakan metode ini, penelitian tidak hanya merangkum temuan-temuan yang ada, tetapi juga mampu mengidentifikasi pola, kesenjangan, dan area yang memerlukan perhatian lebih lanjut secara lebih terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik (Page *et al.*, 2021).

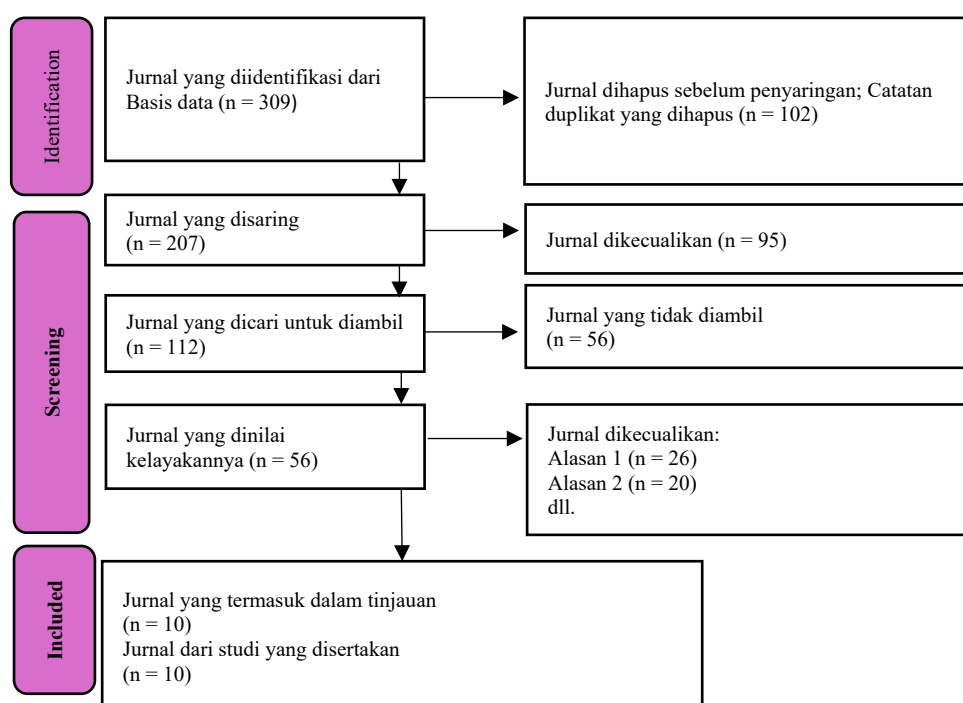
Proses penelusuran literatur dilakukan secara sistematis melalui berbagai basis data ilmiah yang relevan, meliputi Google Scholar, Garuda (Garba Rujukan Digital), dan beberapa repositori jurnal nasional terakreditasi. Kata kunci yang digunakan dalam pencarian mencakup kombinasi dari istilah "manajemen rumah sakit", "kepuasan pasien", "kualitas pelayanan kesehatan", "optimalisasi layanan", serta "era modern" dengan variasi kombinasi dalam bahasa Indonesia maupun bahasa Inggris. Rentang waktu publikasi dibatasi dari tahun 2022 hingga 2025 guna memastikan relevansi temuan dengan kondisi terkini perkembangan manajemen layanan kesehatan. Seluruh proses penelusuran ini dilakukan secara transparan dan terdokumentasi agar dapat direplikasi oleh peneliti lain di masa mendatang.

Kriteria inklusi yang ditetapkan dalam penelitian ini meliputi: artikel yang diterbitkan dalam jurnal ilmiah bereputasi, membahas topik manajemen rumah sakit dan kepuasan pasien secara

eksplisit, menggunakan metode penelitian yang jelas dan dapat diverifikasi, serta tersedia dalam teks penuh (*full text*). Sebaliknya, artikel yang bersifat opini tanpa data empiris, duplikasi publikasi, serta artikel yang tidak relevan secara substansi dengan topik penelitian dikeluarkan dari proses seleksi. Penerapan kriteria ini bertujuan untuk menjaga kualitas dan konsistensi data yang akan dianalisis, sebagaimana direkomendasikan dalam berbagai panduan metodologi tinjauan literatur sistematis yang diakui secara internasional (Parantri *et al.*, 2023).

Berdasarkan proses seleksi yang telah dilakukan secara bertahap, dari total 309 artikel yang berhasil diidentifikasi pada tahap awal, sebanyak 102 artikel dieliminasi karena merupakan catatan duplikat sehingga tersisa 207 artikel untuk disaring lebih lanjut. Pada tahap *screening*, sebanyak 95 artikel dikecualikan berdasarkan relevansi judul dan abstrak, sehingga 112 artikel diteruskan untuk dicari teks lengkapnya. Dari jumlah tersebut, 56 artikel tidak dapat diperoleh teks penuhnya sehingga tersisa 56 artikel yang dinilai kelayakannya secara menyeluruh. Pada tahap penilaian kelayakan (*eligibility*), sebanyak 46 artikel kembali dikeluarkan dengan rincian 26 artikel karena alasan metodologi yang tidak sesuai dan 20 artikel karena substansi yang kurang relevan. Akhirnya, sebanyak 10 artikel ditetapkan memenuhi seluruh kriteria dan diikutsertakan dalam tinjauan ini. Proses seleksi berlapis ini memastikan bahwa hanya literatur dengan kualitas terbaik dan relevansi tertinggi yang dijadikan dasar analisis dalam penelitian ini (Hasibuan *et al.*, 2024).

Analisis terhadap 10 artikel terpilih dilakukan secara tematik dan komparatif. Setiap artikel dikaji secara mendalam mencakup aspek tujuan penelitian, metode yang digunakan, temuan utama, serta implikasi praktisnya terhadap manajemen rumah sakit. Hasil ekstraksi data kemudian disusun dalam matriks analisis untuk memudahkan proses perbandingan dan identifikasi pola temuan yang berulang. Melalui pendekatan analisis tematik ini, peneliti dapat menarik benang merah dari berbagai studi yang berbeda latar belakang dan konteksnya, sehingga menghasilkan gambaran yang utuh dan mendalam mengenai strategi optimalisasi manajemen rumah sakit dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di era modern.



Gambar 1. *Flowchart* Seleksi Literatur

HASIL DAN PEMBAHASAN**Hasil****Gambaran Umum Literatur yang Dianalisis**

Berdasarkan proses seleksi sistematis menggunakan alur PRISMA (*Preferred Reporting Items for Systematic Reviews and Meta-Analyses*), sebanyak sepuluh artikel ilmiah berhasil ditetapkan sebagai sumber data utama dalam tinjauan ini. Kesepuluh artikel tersebut mencakup rentang publikasi dari tahun 2022 hingga 2025, dengan cakupan konteks penelitian yang beragam, baik dalam lingkup nasional Indonesia maupun internasional. Secara metodologis, artikel-artikel yang terpilih menggunakan berbagai pendekatan, mulai dari *systematic literature review*, kajian kuantitatif dengan *Structural Equation Modeling* (SEM), hingga pendekatan *literature review* berbasis tematik. Keragaman pendekatan ini justru memperkaya perspektif analisis dan memperkuat validitas temuan yang dihasilkan. Sebagian besar studi menempatkan kepuasan pasien sebagai variabel dependen utama, sementara faktor manajemen layanan, teknologi, kualitas pelayanan, dan kompetensi sumber daya manusia menjadi variabel yang dieksplorasi secara mendalam.

Tabel 1 berikut menyajikan sintesis dari kesepuluh artikel yang menjadi bahan tinjauan dalam penelitian ini, mencakup identitas penulis, judul penelitian, metode yang digunakan, dan temuan utamanya.

Tabel 1. Matriks Sintesis Literatur Tinjauan Sistematis

No	Penulis & Tahun	Judul	Metode	Temuan Utama
1	(Alfarizi & Ngatindriatun, 2022)	<i>Determinant Factors of Hospital Service Quality and Patient Satisfaction: Hospital Logistics Management Approach</i>	Kuantitatif, SEM-PLS, n=297	Lima dimensi logistik rumah sakit (<i>aksesibilitas fisik, waktu tunggu, waktu konsultasi, layanan hotel, prosedur administrasi</i>) terbukti signifikan memengaruhi kualitas layanan dan kepuasan pasien
2	(Alibrandi et al., 2023)	<i>Patient Satisfaction and Quality of Hospital Care</i>	Kuantitatif, Regresi Logistik, n>350	Faktor penentu kepuasan meliputi kualitas layanan, kompetensi dokter, kebersihan fasilitas, ketersediaan lahan parkir, dan informasi kontak yang jelas
3	(Hidayah et al., 2022)	<i>The Impact of Integrated Quality Management-Based Health Services on General Hospital Quality</i>	<i>Systematic Review</i>	Penerapan <i>Total Quality Management</i> (TQM) secara menyeluruh berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pasien
4	(Khairiyah et al., 2023)	<i>Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien</i>	<i>Systematic Review</i> , Google Scholar	Komunikasi interpersonal yang efektif antara tenaga kesehatan dan pasien berkorelasi positif dengan kepuasan pasien dan mutu layanan
5	(Rosita et al., 2023)	<i>Strategi Manajemen Rumah Sakit dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien</i>	<i>Literature Review</i>	Sinergisasi manajemen mutu, ketersediaan fasilitas, dan pelatihan tenaga medis menjadi kunci peningkatan kualitas pelayanan
6	(Novitasari, 2022)	<i>Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality?</i>	Kuantitatif, SEM-SmartPLS, n=400	<i>Service excellent</i> dan <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien
7	(Puspita & Paramata, 2024)	<i>The Influence of Service Quality and Patient</i>	<i>Literature Review</i>	Lima dimensi SERVQUAL (<i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance,</i>

		<i>Satisfaction on Inpatient Loyalty</i>		<i>empathy</i>) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pasien rawat inap
8	(Putra <i>et al.</i> , 2024)	<i>Strategi Pelayanan Berbasis Teknologi dalam Manajemen Rumah Sakit</i>	<i>Literature Review</i>	SIMRS, RME, <i>telemedicine</i> , dan AR terbukti efektif meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan pasien
9	(Sulistyo & Mulyanti, 2023)	<i>Strategi Manajemen Kesehatan di Rumah Sakit: Memaksimalkan Pelayanan Pasien dan Efisiensi Operasional</i>	<i>Literature Review</i>	Sistem operasional yang efisien terbukti menghasilkan respons positif berupa kepuasan pasien yang lebih tinggi
10	(Taufiq <i>et al.</i> , 2025)	<i>Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kesehatan Rawat Inap di Rumah Sakit: Sebuah Tinjauan Sistematis</i>	<i>Systematic Review</i> , n=39–476	Empati muncul sebagai dimensi paling dominan; variasi kepuasan dipengaruhi jenis rumah sakit, status asuransi, dan karakteristik demografis

Pembahasan

Dimensi Kualitas Pelayanan sebagai Determinan Utama Kepuasan Pasien

Temuan lintas literatur yang dianalisis secara konsisten mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan merupakan prediktor paling determinan terhadap tingkat kepuasan pasien di rumah sakit. Konstruk kualitas pelayanan yang paling banyak dirujuk adalah kerangka *SERVQUAL* yang mencakup lima dimensi fundamental, yakni *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi ini secara empiris terbukti membentuk persepsi pasien secara holistik terhadap pengalaman layanan yang mereka terima selama berinteraksi dengan institusi rumah sakit (Puspita & Paramata, 2024).

Di antara kelima dimensi tersebut, dimensi *empathy* atau empati menunjukkan pengaruh yang paling dominan dan paling konsisten lintas berbagai konteks penelitian. Pasien yang merasa diperhatikan, didengar, dan dilayani dengan penuh kepedulian oleh tenaga kesehatan cenderung memberikan penilaian kepuasan yang lebih tinggi, terlepas dari kecanggihan fasilitas fisik yang dimiliki rumah sakit. Kondisi ini menegaskan bahwa aspek *humanistic care* atau pelayanan yang memanusiakan pasien tidak dapat direduksi hanya menjadi variabel pelengkap, melainkan merupakan inti dari seluruh konstruksi pengalaman pasien yang memuaskan (Taufiq *et al.*, 2025). Temuan ini sejalan pula dengan penelitian Alibrandi *et al.* (2023) yang dilakukan di konteks layanan kesehatan Italia, di mana kompetensi dan profesionalisme dokter serta keramahan interaksi antarpersonal terbukti menjadi faktor utama yang membedakan pasien yang merasa sangat puas dari mereka yang tidak.

Lebih jauh, dimensi *reliability* yang mencerminkan kemampuan institusi dalam memberikan layanan secara akurat, konsisten, dan tepat waktu juga memberikan kontribusi signifikan. Ketidakandalan dalam pemberian layanan—seperti keterlambatan penanganan, inkonsistensi informasi medis, atau kesalahan administrasi—terbukti menurunkan tingkat kepuasan pasien secara drastis bahkan ketika fasilitas fisik terbilang memadai (Novitasari, 2022). Hal ini menunjukkan bahwa investasi pada sistem operasional yang andal, termasuk standarisasi prosedur layanan dan pelatihan tenaga kesehatan, merupakan komponen yang tidak kalah pentingnya dibandingkan investasi pada infrastruktur fisik semata.

Studi Alfarizi & Ngatindriatun (2022) yang menggunakan pendekatan manajemen logistik rumah sakit memberikan perspektif tambahan yang memperkaya pemahaman ini. Penelitian tersebut mengidentifikasi bahwa aksesibilitas fisik, durasi waktu tunggu, lamanya waktu konsultasi, kualitas layanan *hotel* (kamar inap, kebersihan, kenyamanan), serta kelancaran prosedur administratif secara simultan membentuk konstruksi kualitas layanan dari sudut pandang logistik.

Hasil analisis SEM-PLS dengan 297 responden tersebut menunjukkan bahwa seluruh dimensi logistik berpengaruh signifikan, yang mengimplikasikan bahwa optimalisasi manajemen rumah sakit perlu dilakukan secara menyeluruh, tidak cukup hanya membenahi satu aspek tertentu.

Sejalan dengan temuan di atas, penelitian Sulisty & Mulyanti (2023) menegaskan bahwa efisiensi sistem operasional secara langsung berkontribusi pada kualitas layanan yang optimal. Rumah sakit yang mampu merancang alur kerja (*workflow*) yang efisien, dari proses pendaftaran hingga pemulangan pasien, terbukti menghasilkan respons positif berupa peningkatan kepuasan yang terukur. Implikasinya, manajemen rumah sakit perlu menempatkan *operational excellence* sebagai prioritas strategis, bukan sekadar aspek teknis-administratif semata.

Relevansi temuan mengenai dimensi kualitas pelayanan semakin menguat ketika dikontekstualisasikan dalam lanskap persaingan antarfasilitas layanan kesehatan yang kian intensif di Indonesia. Pertumbuhan jumlah rumah sakit sebesar rata-rata 5,2% per tahun mendorong setiap institusi untuk tidak lagi memandang kualitas layanan sebagai sekadar kewajiban regulatoris, melainkan sebagai instrumen diferensiasi kompetitif yang menentukan keberlangsungan organisasi (Rosita *et al.*, 2023). Dalam konteks ini, rumah sakit yang secara konsisten unggul pada seluruh dimensi *SERVQUAL* akan memiliki posisi tawar yang jauh lebih kuat di hadapan pasien yang semakin kritis dan berpengetahuan. Orientasi strategis yang menempatkan kualitas pelayanan sebagai investasi jangka panjang—bukan sekadar pengeluaran operasional—menjadi pembeda utama antara institusi yang bertahan dan berkembang dengan yang stagnan atau bahkan mengalami kemunduran.

Lebih lanjut, variasi kepuasan pasien yang teramati berdasarkan faktor demografis dan kontekstual mengisyaratkan bahwa pendekatan satu formula untuk semua (*one-size-fits-all*) tidak lagi relevan dalam manajemen kualitas layanan rumah sakit modern. Pasien dengan latar belakang pendidikan, usia, status asuransi, dan preferensi yang berbeda akan memiliki bobot penilaian yang tidak sama terhadap masing-masing dimensi kualitas (Taufiq *et al.*, 2025). Oleh karenanya, manajemen rumah sakit yang adaptif perlu mengembangkan kapabilitas dalam melakukan segmentasi kebutuhan pasien secara presisi, lalu merancang standar layanan yang mampu mengakomodasi keberagaman tersebut tanpa mengorbankan konsistensi mutu secara keseluruhan. Kemampuan adaptif inilah yang membedakan institusi kesehatan yang benar-benar berpusat pada pasien (*patient-centered*) dari mereka yang hanya mengklaim nilai tersebut secara retorik.

Strategi Manajemen Mutu dalam Optimalisasi Kinerja Rumah Sakit

Implementasi pendekatan manajemen mutu secara terpadu dan terstruktur merupakan salah satu strategi yang paling banyak direkomendasikan oleh literatur yang dikaji. Studi Hidayah, Arbianingsih & Ilham (2022) secara tegas menyimpulkan bahwa penerapan *Total Quality Management* (TQM) yang benar dan menyeluruh memiliki potensi signifikan untuk meningkatkan standar mutu layanan rumah sakit secara berkelanjutan. TQM dalam konteks ini bukan sekadar serangkaian prosedur formal, melainkan sebuah filosofi organisasi yang meletakkan perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*) dan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai pondasi utama seluruh aktivitas kelembagaan. Ketika TQM diterapkan secara konsisten, ia mampu menekan angka kesalahan medis (*medical errors*), meningkatkan standar perilaku tenaga kesehatan, dan mendorong komitmen total terhadap pelayanan pasien.

Dalam kerangka manajemen mutu, peran strategi manajemen rumah sakit yang terencana dan terintegrasi menjadi sangat krusial. Rosita, Wijaya & Mutiarahati (2023) menekankan bahwa langkah-langkah strategis yang perlu ditempuh institusi rumah sakit mencakup: membangun kemitraan (*partnership*) yang produktif dengan pemerintah, menyediakan program pelatihan

profesional yang berkelanjutan bagi tenaga medis, membuka peluang investasi bagi mitra asing, serta melakukan survei kepuasan pasien secara berkala sebagai instrumen evaluasi dan umpan balik. Kombinasi langkah-langkah tersebut menciptakan ekosistem mutu yang dinamis dan responsif terhadap perubahan kebutuhan pasien.

Kajian lintas literatur juga mengungkapkan bahwa keberhasilan strategi manajemen mutu sangat ditentukan oleh kemampuan pimpinan rumah sakit dalam mendorong transformasi budaya organisasi. Budaya mutu yang kuat—di mana setiap individu dalam organisasi memiliki komitmen bersama terhadap standar pelayanan terbaik—merupakan prasyarat utama bagi keberhasilan implementasi program peningkatan mutu (Hidayah *et al.*, 2022). Tanpa dukungan kepemimpinan yang kuat dan konsisten, berbagai inisiatif peningkatan mutu cenderung bersifat sporadis dan tidak berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan temuan Novitasari (2022) yang menemukan bahwa *service excellent* sebagai manifestasi budaya mutu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas layanan sekaligus kepuasan pasien dalam konteks 400 karyawan rumah sakit di Banten.

Aspek penting lain dalam dimensi manajemen mutu adalah sinergi antara ketersediaan fasilitas medis yang memadai dengan kompetensi sumber daya manusia yang mumpuni. Fasilitas yang canggih tanpa didukung oleh tenaga medis yang terlatih dan kompeten hanya akan menghasilkan potensi layanan yang tidak dapat direalisasikan secara optimal. Sebaliknya, tenaga kesehatan yang kompeten pun akan menghadapi keterbatasan jika tidak didukung oleh fasilitas dan peralatan yang memadai (Rosita *et al.*, 2023). Keseimbangan antara kedua komponen inilah yang menjadi penanda sesungguhnya dari sebuah sistem manajemen mutu rumah sakit yang matang dan berkesinambungan.

Keberhasilan implementasi strategi manajemen mutu di rumah sakit tidak dapat dilepaskan dari keberadaan sistem evaluasi kinerja yang terukur dan berbasis data. Tanpa mekanisme pengukuran yang sistematis, seluruh inisiatif peningkatan mutu berisiko menjadi program formalitas tanpa dampak nyata yang dapat diverifikasi. Pendekatan berbasis *evidence* dalam evaluasi mutu—yang mencakup penggunaan indikator kinerja kunci (*key performance indicators*), audit klinis berkala, serta survei kepuasan pasien yang terstruktur—memungkinkan manajemen untuk mengidentifikasi kesenjangan antara standar yang ditetapkan dengan realitas layanan yang diterima pasien (Sulistyo & Mulyanti, 2023). Dengan demikian, perbaikan yang dilakukan bersifat presisi dan tepat sasaran, bukan reaktif atau berbasis asumsi semata.

Dimensi keberlanjutan (*sustainability*) juga menjadi faktor kritis yang kerap diabaikan dalam implementasi manajemen mutu di institusi kesehatan. Banyak program peningkatan mutu yang berhasil pada fase awal namun mengalami kemunduran seiring berjalannya waktu akibat berkurangnya komitmen kepemimpinan, pergantian personel kunci, atau keterbatasan anggaran. Agar manajemen mutu dapat berfungsi sebagai mekanisme transformasi yang berkelanjutan, institusi perlu membangun sistem internalisasi nilai mutu ke dalam budaya organisasi secara menyeluruh, bukan hanya dalam dokumen kebijakan formal (Hidayah *et al.*, 2022). Integrasi nilai mutu ke dalam sistem rekrutmen, orientasi pegawai baru, penilaian kinerja, dan pengembangan karier tenaga kesehatan menjadi jalur konkret yang menjamin kesinambungan budaya mutu meskipun terjadi pergantian kepemimpinan atau dinamika organisasi lainnya.

Peran Transformasi Digital dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan dan Kepuasan Pasien

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan paradigma yang fundamental dalam manajemen rumah sakit kontemporer. Temuan yang dihasilkan oleh Putra *et al.* (2024) melalui kajian literatur yang komprehensif mengungkapkan bahwa berbagai inovasi berbasis digital—mencakup Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS), *Rekam Medis Elektronik*

(RME), *telemedicine*, pemasaran digital, hingga teknologi *Augmented Reality* (AR)—telah membuktikan efektivitasnya dalam meningkatkan efisiensi layanan, menekan biaya operasional, dan secara simultan meningkatkan kepuasan pasien. Transformasi digital dalam konteks ini bukan sekadar modernisasi teknis, melainkan merupakan restrukturisasi menyeluruh terhadap cara rumah sakit berinteraksi dengan pasien dan mengelola informasi kesehatan.

SIMRS sebagai tulang punggung digitalisasi operasional rumah sakit memainkan peran strategis dalam mengintegrasikan seluruh alur informasi—dari pendaftaran, pemeriksaan, hingga pemulangan pasien—ke dalam satu platform terpadu yang dapat diakses secara *real-time* oleh seluruh unit yang berkepentingan. Integrasi ini secara langsung mereduksi potensi kesalahan yang bersumber dari proses manual, mempercepat pengambilan keputusan klinis, dan meningkatkan koordinasi antar departemen. Dampak akhirnya adalah pengurangan waktu tunggu yang signifikan dan peningkatan pengalaman pasien secara keseluruhan (Putra *et al.*, 2024). Keberhasilan implementasi SIMRS ini, bagaimanapun, mensyaratkan investasi yang memadai pada infrastruktur teknologi, dukungan regulasi yang kondusif, serta program pelatihan intensif bagi seluruh sumber daya manusia yang terlibat.

Adopsi *telemedicine* sebagai modalitas layanan kesehatan berbasis digital juga menunjukkan dampak yang positif, khususnya dalam memperluas jangkauan layanan kepada kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses geografis atau mobilitas fisik. Kemudahan akses konsultasi medis tanpa harus hadir secara fisik di fasilitas kesehatan memberikan nilai tambah yang signifikan bagi pasien, terutama di era pascapandemi di mana kesadaran terhadap layanan kesehatan jarak jauh meningkat pesat (Putra *et al.*, 2024). Kondisi ini mengisyaratkan bahwa rumah sakit yang berinvestasi pada kapabilitas *telemedicine* tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien yang ada, tetapi juga membuka segmen pasar layanan kesehatan yang sebelumnya tidak terjangkau.

Sisi lain dari transformasi digital yang perlu mendapat perhatian serius adalah dimensi keamanan data (*data security*) dan privasi informasi pasien. Seiring dengan meningkatnya volume data medis yang tersimpan dan dipertukarkan secara digital, risiko kebocoran atau penyalahgunaan data menjadi ancaman nyata yang dapat menimbulkan konsekuensi hukum maupun penurunan kepercayaan pasien. Oleh karena itu, strategi digitalisasi rumah sakit yang komprehensif harus senantiasa diimbangi dengan pembangunan sistem keamanan informasi yang robust dan sesuai dengan regulasi perlindungan data yang berlaku.

Keberhasilan transformasi digital di rumah sakit juga bergantung pada tingkat *digital literacy* atau literasi digital yang dimiliki oleh seluruh lapisan sumber daya manusia, mulai dari tenaga klinis hingga staf administrasi. Kesenjangan kompetensi digital yang signifikan antar generasi tenaga kerja di rumah sakit menjadi salah satu hambatan struktural yang paling umum ditemui dalam proses implementasi sistem berbasis teknologi. Resistensi terhadap perubahan (*resistance to change*) yang berakar pada ketidakpercayaan diri dalam mengoperasikan sistem baru seringkali lebih berbahaya daripada keterbatasan infrastruktur teknis itu sendiri (Putra *et al.*, 2024). Oleh karena itu, program transformasi digital yang efektif harus didahului oleh asesmen kebutuhan pelatihan yang komprehensif dan diikuti oleh pendampingan (*mentoring*) yang intensif dan berkesinambungan hingga seluruh pengguna mencapai tingkat kompetensi yang disyaratkan.

Di samping itu, aspek ekuitas akses terhadap layanan berbasis digital perlu mendapat perhatian yang tidak kalah serius dari para pemangku kebijakan rumah sakit. Digitalisasi layanan yang tidak diimbangi dengan penyediaan alternatif layanan konvensional berisiko menciptakan eksklusivitas yang merugikan kelompok pasien lansia, penyandang disabilitas, atau mereka yang berasal dari daerah dengan keterbatasan konektivitas internet (Khairiyah *et al.*, 2023). Kepuasan pasien yang sejati hanya dapat terwujud ketika inovasi digital dirancang secara inklusif,

mempertimbangkan keberagaman kapabilitas dan konteks pengguna. Prinsip *universal design* dalam pengembangan sistem digital layanan kesehatan—yang memastikan bahwa teknologi dapat diakses dan digunakan oleh semua segmen populasi tanpa terkecuali—menjadi standar etis sekaligus strategis yang wajib diadopsi oleh manajemen rumah sakit modern.

Komunikasi Interpersonal dan Kompetensi Sumber Daya Manusia sebagai Pilar Kepuasan Pasien

Dimensi komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien menempati posisi yang sangat strategis dalam ekosistem kepuasan pasien. Khairiyah *et al.* (2023) melalui kajian *systematic review* menemukan adanya korelasi yang kuat antara kualitas komunikasi yang dibangun oleh tenaga kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien terhadap layanan yang diberikan. Komunikasi yang efektif—yang mencakup kemampuan mendengarkan secara aktif (*active listening*), memberikan penjelasan medis yang jelas dan mudah dipahami, serta membangun hubungan terapeutik yang empatik—terbukti secara konsisten meningkatkan persepsi positif pasien terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

Lebih jauh, penelitian tersebut juga mengintegrasikan perspektif *Keselamatan dan Kesehatan Kerja Rumah Sakit* (K3RS) dalam analisis kepuasan pasien. Temuan ini memberikan dimensi baru yang penting: bahwa keselamatan pasien selama berada di lingkungan rumah sakit—baik dari ancaman infeksi nosokomial, risiko jatuh, maupun faktor lingkungan lainnya—secara langsung memengaruhi rasa nyaman dan kepercayaan pasien terhadap institusi. Pasien yang merasa aman dan terlindungi selama menjalani perawatan akan membangun persepsi kepuasan yang lebih positif, bahkan ketika aspek-aspek layanan lainnya belum sempurna (Khairiyah *et al.*, 2023). Hal ini menegaskan bahwa manajemen K3RS seharusnya dipandang bukan sekadar kewajiban regulatoris, melainkan sebagai investasi strategis dalam kepuasan dan loyalitas pasien jangka panjang.

Dalam konteks kompetensi sumber daya manusia, temuan Alibrandi *et al.* (2023) dari penelitian di lingkungan *University Polyclinic* Messina, Italia, menunjukkan secara empiris bahwa ekspektasi pasien terhadap kompetensi dan profesionalisme dokter yang terkonfirmasi dalam pengalaman nyata mereka secara signifikan meningkatkan probabilitas kepuasan tinggi. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya manajemen ekspektasi pasien melalui komunikasi yang transparan sejak awal proses penerimaan layanan. Ketika harapan pasien selaras dengan apa yang sesungguhnya dapat diberikan oleh tenaga medis, risiko diskonformasi—yang merupakan salah satu penyebab utama ketidakpuasan—dapat diminimalkan secara signifikan.

Pengembangan kompetensi sumber daya manusia di rumah sakit dengan demikian perlu diarahkan tidak hanya pada penguasaan keahlian klinis (*hard skills*) semata, tetapi juga pada pengembangan kecerdasan emosional, kemampuan komunikasi terapeutik, dan orientasi pelayanan yang berpusat pada pasien (*patient-centered care*). Program pelatihan yang dirancang secara holistik dan berkelanjutan menjadi instrumen kunci bagi rumah sakit dalam membangun kapabilitas sumber daya manusia yang mampu memenuhi ekspektasi pasien modern yang semakin kompleks (Rosita *et al.*, 2023). Investasi pada pengembangan kompetensi tenaga kesehatan, ketika dilakukan secara konsisten dan terencana, pada akhirnya akan berkonversi menjadi peningkatan kepuasan pasien yang berkelanjutan dan terukur.

Kualitas komunikasi interpersonal antara tenaga kesehatan dan pasien sesungguhnya tidak terbentuk secara alamiah, melainkan merupakan kompetensi yang dapat dan harus secara aktif dikembangkan melalui pendidikan dan pelatihan yang terstruktur. Program pelatihan komunikasi terapeutik (*therapeutic communication training*) yang meliputi teknik *motivational interviewing*,

shared decision-making, dan pengelolaan situasi konflik secara profesional terbukti mampu meningkatkan kemampuan tenaga kesehatan dalam membangun hubungan yang produktif dan empatik dengan pasien (Alibrandi *et al.*, 2023). Investasi pada pengembangan kompetensi komunikasi ini bukan sekadar pengembangan *soft skills*, melainkan merupakan intervensi manajemen yang berdampak langsung pada kepuasan pasien, kepatuhan terhadap regimen terapeutik, dan pada akhirnya pada kualitas *outcome* klinis secara keseluruhan.

Aspek yang semakin mendapat perhatian dalam literatur terkini adalah fenomena kelelahan kerja (*burnout*) pada tenaga kesehatan dan dampaknya terhadap kualitas komunikasi serta kepuasan pasien. Tenaga kesehatan yang mengalami *burnout* cenderung menunjukkan penurunan empati, peningkatan kesalahan komunikasi, dan berkurangnya motivasi dalam memberikan layanan yang personal dan bermakna bagi pasien (Taufiq *et al.*, 2025). Kondisi ini menciptakan lingkaran destruktif: *burnout* menurunkan kualitas komunikasi, yang kemudian menurunkan kepuasan pasien, yang selanjutnya dapat meningkatkan tekanan kerja dan memperburuk *burnout* itu sendiri. Manajemen rumah sakit yang visioner perlu mengintegrasikan program kesejahteraan tenaga kesehatan (*healthcare worker wellbeing*) sebagai komponen integral dari strategi peningkatan kepuasan pasien, karena kepuasan pasien yang berkelanjutan hanya dapat dihasilkan oleh tenaga kesehatan yang sehat secara fisik, mental, dan emosional.

Loyalitas Pasien sebagai Outcome Strategis dari Kepuasan yang Optimal

Kajian literatur yang dianalisis secara konsisten mengindikasikan bahwa kepuasan pasien yang tinggi tidak berhenti sebagai tujuan akhir, melainkan merupakan prasyarat utama bagi terbentuknya loyalitas pasien (*patient loyalty*) yang berkelanjutan. Puspita & Paramata (2024) melalui telaah literatur yang menyeluruh menemukan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara variabel laten kepuasan dan variabel loyalitas: semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pasien, semakin besar pula kecenderungan mereka untuk kembali memanfaatkan layanan rumah sakit yang sama, merekomendasikannya kepada orang-orang terdekat, dan membangun ikatan afektif jangka panjang dengan institusi tersebut.

Dari perspektif manajemen strategis, loyalitas pasien memiliki nilai ekonomis dan reputasional yang sangat signifikan. Pasien yang loyal tidak hanya berkontribusi pada stabilitas pendapatan rumah sakit melalui kunjungan berulang, tetapi juga berfungsi sebagai agen pemasaran (*word-of-mouth marketing*) yang sangat efektif dan berbiaya rendah. Dalam era digital di mana ulasan dan rekomendasi tersebar dengan kecepatan eksponensial melalui berbagai platform daring, reputasi rumah sakit yang dibangun melalui kepuasan pasien yang nyata menjadi aset strategis yang tidak ternilai harganya (Puspita & Paramata, 2024). Kondisi ini menegaskan bahwa investasi pada kepuasan pasien sesungguhnya merupakan investasi pada keberlanjutan dan daya saing institusi dalam jangka panjang.

Penting pula untuk dicatat bahwa loyalitas pasien bersifat kontekstual dan dipengaruhi oleh berbagai variabel moderator, termasuk jenis rumah sakit (pemerintah atau swasta), status kepesertaan asuransi, serta karakteristik demografis pasien seperti usia, pendidikan, dan latar belakang sosioekonomi. Taufiq *et al.* (2025) dalam tinjauan sistematisnya menemukan bahwa variasi tingkat kepuasan dan loyalitas yang signifikan teramati berdasarkan faktor-faktor kontekstual tersebut. Implikasinya, strategi peningkatan kepuasan yang efektif harus mampu mengakomodasi heterogenitas kebutuhan dan ekspektasi pasien, bukan menggunakan pendekatan tunggal yang seragam untuk semua segmen populasi.

Secara integratif, sintesis dari seluruh literatur yang dikaji menggambarkan bahwa optimalisasi manajemen rumah sakit dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di era modern

bersifat multidimensional dan holistik. Tidak ada satu dimensi tunggal yang secara independen mampu menghasilkan kepuasan pasien yang optimal dan berkelanjutan. Kualitas pelayanan yang prima, manajemen mutu yang terstruktur, transformasi digital yang adaptif, komunikasi interpersonal yang empatik, kompetensi sumber daya manusia yang terus berkembang, serta kepemimpinan yang visioner merupakan komponen-komponen yang saling memperkuat dan harus dikelola secara sinergis dalam satu kerangka manajemen yang terintegrasi (Sulistyo & Mulyanti, 2023; Putra *et al.*, 2024; Hidayah *et al.*, 2022). Rumah sakit yang berhasil mewujudkan sinergi antardimensi ini akan memiliki keunggulan kompetitif yang nyata dalam menghadapi tantangan era layanan kesehatan yang terus berubah dengan pesat.

Konseptualisasi loyalitas pasien dalam konteks layanan kesehatan memiliki kompleksitas tersendiri yang membedakannya dari loyalitas konsumen dalam industri jasa pada umumnya. Dalam layanan kesehatan, pasien tidak selalu memiliki kebebasan penuh dalam memilih penyedia layanan—faktor seperti cakupan asuransi, jarak geografis, dan ketersediaan spesialis tertentu turut membatasi pilihan yang tersedia (Puspita & Paramata, 2024). Loyalitas yang terbentuk dalam kondisi keterbatasan pilihan ini perlu dibedakan secara konseptual dari loyalitas sejati (*genuine loyalty*) yang lahir dari kepuasan otentik dan identifikasi emosional yang kuat dengan institusi. Manajemen rumah sakit yang bertujuan membangun loyalitas yang langgeng perlu berfokus pada penciptaan loyalitas sejati—yang akan bertahan bahkan ketika hambatan perpindahan berkurang—melalui konsistensi pengalaman layanan yang melampaui ekspektasi pasien.

Dalam jangka panjang, loyalitas pasien yang terbangun secara organik melalui kepuasan yang konsisten akan berevolusi menjadi modal sosial (*social capital*) yang sangat berharga bagi keberlanjutan institusi. Pasien yang loyal dan puas tidak hanya kembali memanfaatkan layanan, tetapi juga aktif membela reputasi rumah sakit dalam komunitas mereka, memberikan umpan balik konstruktif yang membantu perbaikan layanan, dan bahkan menjadi mitra dalam program-program promosi kesehatan yang diinisiasi oleh rumah sakit (Novitasari, 2022). Siklus virtuous ini—di mana kepuasan menghasilkan loyalitas, loyalitas menghasilkan pertumbuhan, dan pertumbuhan memungkinkan peningkatan kualitas layanan yang lebih lanjut—merupakan manifestasi tertinggi dari keberhasilan strategi optimalisasi manajemen rumah sakit yang holistik dan berorientasi pada nilai jangka panjang.

KESIMPULAN

Kajian sistematis terhadap sepuluh literatur ilmiah yang relevan menghasilkan simpulan bahwa optimalisasi manajemen rumah sakit dalam upaya peningkatan kepuasan pasien di era modern bersifat multidimensional dan tidak dapat direduksi pada satu variabel tunggal. Kualitas pelayanan yang mengacu pada kerangka *SERVQUAL*—khususnya dimensi empati—terbukti menjadi prediktor paling konsisten terhadap kepuasan pasien lintas konteks penelitian. Penerapan *Total Quality Management* secara menyeluruh, transformasi digital melalui SIMRS dan *telemedicine*, serta penguatan kompetensi komunikasi interpersonal tenaga kesehatan merupakan strategi yang saling memperkuat dalam membentuk ekosistem layanan yang berpusat pada pasien. Kepuasan pasien yang optimal pada gilirannya berkontribusi pada terbentuknya loyalitas jangka panjang yang menjadi aset strategis institusi. Manajemen rumah sakit yang integratif, adaptif terhadap perubahan digital, dan konsisten dalam membangun budaya mutu organisasi merupakan prasyarat fundamental bagi terciptanya layanan kesehatan yang unggul, berdaya saing, dan berkelanjutan di tengah dinamika kompleksitas sistem kesehatan nasional yang terus berkembang.

DAFTAR REFERENSI

- Alfarizi, M., & Ngatindriatun. (2022). Determinant factors of hospital service quality and patient satisfaction: Hospital logistics management approach. *Asian Management and Business Review*, 2(2), 121–138. <https://doi.org/10.20885/ambr.vol2.iss2.art2>
- Alibrandi, A., Gitto, L., Limosani, M., & Mustica, P. F. (2023). Patient satisfaction and quality of hospital care. *Evaluation and Program Planning*, 97(September 2022), 102251. <https://doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2023.102251>
- Chendra, R., Sriati, & Putra, R. (2025). Digital Transformation of Health Services at Siti Fatimah Hospital South Sumatra to Improve Excellent Service. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik Dan Pemerintahan*, 4(2), 77–85. <https://doi.org/10.31289/jiaap.v4i2.6439>
- Hardy, S., & Paramarta, V. (2025). Impact of Risk Management, Safety Culture, and Service Quality on Patient Satisfaction. *International Journal of Economics, Accounting and Management*, 1, 358–365. <https://doi.org/10.60076/ijeam.v1i6.1106>
- Hasibuan, A. N. R., Harahap, J. W., Agustina, D., Hasibuan, S. R., Nurmairani, A., & Khairiah, M. (2024). Analisis Strategi dalam Optimalisasi Pelayanan Kesehatan melalui Implementasi Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (SIMRS): Systematic Literature Review. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 7(5), 1813–1821. <https://doi.org/10.56338/jks.v7i5.5075>
- Hidayah, N., Arbianingsih, & Ilham. (2022). The impact of integrated quality management-based health services on general hospital quality. *Frontiers in Public Health*, 10. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2022.1011396>
- Khairiyah, M., Syakurah, R. A., Novrikasari, N., Windusari, T., & Fajar, N. A. (2023). Optimalisasi Komunikasi Interpersonal Dokter dan Pasien : Studi terhadap Kepuasan Pasien dengan Pendekatan Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3). *Health Information : Jurnal Penelitian*, 15(3), 1–8. <https://myjurnal.poltekkes-kdi.ac.id/index.php/hijp/article/view/1309>
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction : How The Role of Service Excellent and Service Quality ? *Journal of Information System and Management*, 01(01), 29–36. <https://jisma.org>
- Page, M. J., McKenzie, J. E., Bossuyt, P. M., Boutron, I., Hoffmann, T. C., Mulrow, C. D., Shamseer, L., Tetzlaff, J. M., Akl, E. A., Brennan, S. E., Chou, R., Glanville, J., Grimshaw, J. M., Hróbjartsson, A., Lalu, M. M., Li, T., Loder, E. W., Mayo-Wilson, E., McDonald, S., ... Moher, D. (2021). The PRISMA 2020 statement: An updated guideline for reporting systematic reviews. *Bmj*, 372. <https://doi.org/10.1136/bmj.n71>
- Parantri, A., Prayogo, D., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pengaruh Faktor Kepuasan Pasien Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Manajemen Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *JURNAL RISET RUMPUN ILMU KESEHATAN*, 2, 223–235. <https://doi.org/10.55606/jurrikes.v2i1.1066>
- Purwadhi, P., Widjaja, Y., Lukas, D., & Hapa, M. (2024). Implementasi Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukuran Kinerja di Rumah Sakit: Systematic Literature Review. *EKOMA : Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 4, 3548–3556. <https://doi.org/10.56799/ekoma.v4i2.6149>
- Puspita, M., & Paramata, V. (2024). The Influence of Service Quality and Patient Satisfaction on Inpatient Loyalty in the Hospital Service Industry. *Journal of Community Health Provision*, 4(2), 118–124. <https://doi.org/10.55885/jchp.v4i2.406>
- Putra, K. A., Maharani, A., Widjaja, Y. R., & Purwadhi, P. (2024). Strategi Pelayanan Berbasis Teknologi Dalam Manajemen Rumah Sakit : Solusi Digital Untuk Peningkatan Efisiensi

- Dan Kepuasan Pasien. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 4(1), 2109–2113. <https://doi.org/10.56799/jceki.v4i1.6507>
- Rosita, N. P. I., Septa Wijaya, I. W., & Citra Mutiarahati, N. L. A. (2023). Strategi Manajemen Rumah Sakit Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pasien. *Jurnal Abdi Mahosada*, 1(2), 28–35. <https://doi.org/10.54107/abdimahosada.v1i2.191>
- Sahara, A., Hrp, A., Fauziah, A., Azhara, A., Agustin, D., Agustina, D., Salsabila, F., Auliya, J., Aulia, J., Zannah, M., Tila, S., Khairunisa, S., & Rahma, S. (2025). Optimalisasi Manajemen Rumah Sakit Untuk Meningkatkan Kinerja Dan Kualitas Pelayanan Kesehatan. *Jurnal Kesehatan Tambusai*, 6, 16100–16113. <https://doi.org/10.31004/jkt.v6i4.50872>
- Sulistyo, B., & Mulyanti, D. (2023). Strategi Manajemen Kesehatan di Rumah Sakit: Memaksimalkan Pelayanan Pasien dan Efisiensi Operasional. *Jusika*, 7(2962–1569), 9–19. <https://doi.org/10.57214/jusika.v7i1.273>
- Taufiq, F. H., Fitri, R., Prameswari, A., Tari, P. I., & Arifin, J. (2025). Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan rawat inap di rumah sakit: Sebuah tinjauan sistematis. *Holistik Jurnal Kesehatan*, 19(9), 2731–2745. <https://doi.org/10.33024/hjk.v19i9.1627>