

**ABSTRAK**  
**LITERATURE REVIEW PENGARUH MUTU PELAYANAN**  
**KESEHATAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP RUMAH**  
**SAKIT DI INDONESIA**

*Nadya D. Sitanggang<sup>1</sup>, Budi Aji<sup>2</sup>, Aisyah Apriliciliana A<sup>3</sup>*

**Latar belakang:** Pelayanan kesehatan adalah hal yang sangat penting untuk mewujudkan masyarakat yang sehat. Pelayanan yang bermutu merupakan salah satu syarat pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien dapat tercapai jika mutu pelayanan suatu instansi itu baik. Mutu pelayanan kesehatan menjadi ukuran kepuasan pasien dilihat dari dimensi *tangibles reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap rumah sakit yang berada di Indonesia.

**Metodologi:** Desai penelitian yang digunakan adalah literatur review. Database yang digunakan adalah google scholar dan Garuda dengan menggunakan kata kunci dan kriteria inklusi waktu penerbitan 2016–2021, fulltext, rumah sakit yang berada di Indonesia, berkaitan dengan topik, dan berbahasa Indonesia atau bahasa inggris. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data sekunder.

**Hasil penelitian:** berdasarkan 9 artikel yang dilakukan literatur pada dimensi Bukti Fisik terdapat delapan dari sembilan artikel yang menyatakan terdapat hubungan, pada dimensi Keandalan semua artikel menyatakan terdapat hubungan, pada dimensi Ketanggapan delapan dari sembilan artikel yang menyatakan terdapat hubungan, pada dimensi Jaminan delapan dari sembilan artikel yang menyatakan terdapat hubungan, dan pada dimensi *empathy* semua artikel menyatakan terdapat hubungan.

**Kesimpulan:** terdapat hubungan antara dimensi *tangibles reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap rumah sakit.

<sup>1</sup>Mahasiswa Jurusan Kesehatan Masyarakat FIKes Universitas Jendral Soedirman

<sup>2</sup>Jurusan Kesehatan Masyarakat FIKes Universitas Jendral Soedirman

## ABSTRACT

### LITERATURE REVIEW OF THE EFFECT QUALITY OF HEALTH SERVICES ON PATIENT SATISFACTION INPATIENT HOSPITALS IN INDONESIA

Nadya D. Sitanggang<sup>1</sup>, Budi Aji<sup>2</sup>, Aisyah Apriliciliana A<sup>3</sup>

**Background:** Health services are very important to create a healthy society. Quality service is one of the requirements of health services. Patient satisfaction can be achieved if the service quality of an institution is good. Quality of health services is a measure of patient satisfaction seen from the dimensions of *tangibles reliability, responsiveness, assurance, and empathy*. This study aims to determine the effect of the quality of health services on the satisfaction of inpatients at the hospitals in Indonesia.

**Methodology:** The research design used was a literature review. The databases used are Google Scholar and Garuda with using keywords and inclusion criteria at the time of publication 2016–2021, full text, hospitals located in Indonesia, related to the topic, and in Indonesian or English. The data source used is a secondary data source.

**Result:** based on 9 articles carried out by the literature on the *tangibles* dimension, eight out of nine articles stated that there was a relationship, on the *Reliability* dimension all articles stated that there was a relationship, on the *Responsiveness* dimension eight of nine articles stated that there was a relationship, on the *Assurance* dimension eight out of nine. articles that state that there is a relationship, and on the *empathy* all articles state that there is a relationship.

**Conclusion:** there is a relationship between the dimensions of *tangibles reliability, responsiveness, assurance, and empathy* with hospital inpatient satisfaction.

<sup>1</sup>Public Health Departemen Faculty of Health Science, Jendral Soedirman University

<sup>2</sup>Public Health Departemen Faculty of Health Science, Jendral Soedirman University