

Literatur Review: Upaya Meningkatkan Pelayanan Ruang Tindakan di Rumah Sakit

Susan Hadiyani, Edi Suyitno, Anggira Nayla Putri*, Syawalia Insani, Aida Nurzakiah Alfadhillah, Shafira Viola Marwan, Arif Riyadi

Program Studi Administrasi Rumah Sakit, Fakultas Ilmu Kesehatan dan Sains, Universitas Bhakti Asih Tangerang.
Jl. Raden Fatah No.62, Kel. Sudimara Barat, Kec.Ciledug, Kota Tangerang, Banten, Indonesia.

*Email Korespondensi: anggiii.ra24@gmail.com

Abstrak - Rumah sakit merupakan fasilitas pelayanan kesehatan yang berperan penting dalam penyelenggaraan pelayanan medis yang komprehensif, terutama pada ruang tindakan dan unit gawat darurat yang menuntut kecepatan, ketepatan, serta mutu pelayanan yang tinggi. Kualitas pelayanan ruang tindakan sangat berpengaruh terhadap keselamatan dan kepuasan pasien. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai upaya peningkatan pelayanan ruang tindakan di rumah sakit berdasarkan hasil penelitian terdahulu. Metode yang digunakan adalah literatur review dengan menelaah 10 artikel ilmiah yang diperoleh dari basis data Google Scholar dengan rentang tahun publikasi 2016–2024. Kata kunci yang digunakan meliputi pelayanan rumah sakit, ruang tindakan, mutu pelayanan, dan kepuasan pasien. Hasil kajian menunjukkan bahwa sebagian besar fasilitas kesehatan telah menerapkan pelayanan yang cukup baik, khususnya dalam penanganan pasien gawat darurat. Namun demikian, masih ditemukan berbagai kendala seperti keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya pemanfaatan teknologi digital, ketidakefisienan alur pelayanan, serta kurang efektifnya komunikasi antar profesi. Beberapa strategi yang terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan meliputi peningkatan kompetensi tenaga kesehatan, penerapan model asuhan keperawatan profesional, penguatan komunikasi interprofesional, perbaikan sistem manajemen pelayanan, serta peningkatan sarana dan prasarana. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan mutu pelayanan ruang tindakan memerlukan pendekatan yang menyeluruh dan berkelanjutan, dengan melibatkan aspek manajerial, sumber daya manusia, sistem pelayanan, dan kepuasan pasien. Literatur review ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengelola rumah sakit dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan kualitas pelayanan kesehatan.

Kata kunci: Rumah sakit, Pelayanan, Kepuasan Pasien

Abstract - Hospitals are health care facilities that play a crucial role in providing comprehensive medical services, particularly in action rooms and emergency units that require rapid, accurate, and high-quality care. The quality of services in action rooms significantly affects patient safety and satisfaction. This study aims to review various efforts to improve action room services in hospitals based on findings from previous research. The method used was a literature review by analyzing 10 scientific articles obtained from the Google Scholar database, published between 2016 and 2024. The search keywords included hospital services, action rooms, service quality, and patient satisfaction. The results indicate that many health care facilities have implemented relatively good service standards, especially in emergency patient management. However, several challenges remain, such as limited human resources, suboptimal use of digital health systems, inefficient service workflows, and ineffective interprofessional communication. Several strategies have been identified as effective in improving service quality, including enhancing health worker competencies, implementing professional nursing care models, strengthening interprofessional collaboration, improving service management systems, and upgrading facilities and infrastructure. In conclusion, improving the quality of action room services requires a comprehensive and sustainable approach that integrates managerial aspects, human resources, service systems, and patient satisfaction. This literature review is expected to serve as a reference for hospital administrators and health care managers in developing policies and strategies to enhance the quality of health services.

Keywords: Hospital, Service, Patient Satisfaction.

1.PENDAHULUAN

Sebagai institusi medis, rumah sakit memegang peranan yang sangat strategis dalam upaya percepatan pemberian pelayanan medis kepada masyarakat Indonesia. Ini adalah fasilitas perawatan kesehatan yang menyediakan layanan medis lengkap, menyeluruh, dan individual serta menyediakan perawatan medis rawat inap, rawat jalan, dan darurat sebagai bagian dari

kegiatannya (Rokhmah & Anggorowati, 2017). Oleh karena itu, rumah sakit perlu memberikan pelayanan dengan menyediakan pelayanan yang komprehensif di unit gawat darurat, unit rawat jalan, bangsal rawat inap, ruang perawatan, dan unit perawatan khusus. Oleh karena itu, rumah sakit membutuhkan pelayanan yang baik.

Pelayanan yang diberikan di rumah sakit bersifat multidisipliner, yang dapat menyebabkan duplikasi pelayanan, konflik interprofesional, dan bahkan keterlambatan dalam investigasi (Rokhmah & Anggorowati, 2017) dan intervensi. Karena jangkauan layanan di fasilitas gawat darurat sangat luas, maka sangat penting bagi pasien untuk memahami proses layanan di fasilitas gawat darurat (Marbun et al., 2022). Hal ini tidak hanya memengaruhi proses layanan pengobatan tetapi juga proses perawatan pendukung lainnya seperti radiologi atau tindakan pendukung lainnya (Marbun et al., 2022).

Manajemen keperawatan oleh manajer layanan keperawatan memiliki dampak terbesar pada kesinambungan perawatan dalam sistem perawatan kesehatan (Jumari et al., 2021). Dalam memberikan layanan, perawat mengikuti pendekatan keperawatan yang bertujuan untuk meningkatkan kesehatan pasien dan keluarga serta memberikan perawatan khusus (Jumari et al., 2021). Fokus upaya ini adalah untuk meningkatkan kesehatan masyarakat baik pada tingkat fisik maupun non-fisik (Suherman & Satya, 2024). Ada empat aspek mutu yang dapat di pakai sebagai indikator penilaian mutu pelayanan suatu rumah sakit yaitu, penampilan keprofesionalan yang ada di rumah sakit, efisiensi penyelenggaraan pelayanan berdasarkan pemakaian sumber daya, aspek keselamatan keamanan dan kenyamanan pasien, aspek kepuasan yang dilayani (Kustriyani, et al., 2017).

Dalam rangka menjaga dan meningkatkan mutu pelayanan, maka salah satu aspek yang perlu mendapat perhatian adalah kualitas pelayanan (Hidayah, 2014). Untuk mencapai kinerja yang baik (Heryenzus & Suali, 2018), sangat penting untuk memperhatikan kepuasan pasien terhadap penggunaan pelayanan kesehatan di suatu fasilitas kesehatan (Suherman & Satya, 2024). Selain fasilitas kesehatan, aspek peranan dokter, paramedis dan non medis menjadi sangat penting karena kinerja mereka akan menentukan persepsi dan kinerja yang dirasakan pasien terhadap pelayanan yang diberikan (Mazaya et al., 2020).

Kepuasan pasien merupakan emosi yang timbul dari rasa puas batin seseorang terhadap sesuatu, khususnya terhadap suatu pelayanan, dan dapat menimbulkan perasaan senang atau kecewa (Suherman & Satya, 2024). Kepuasan pasien mempunyai dampak yang signifikan terhadap keberlangsungan usaha, termasuk fasilitas kesehatan. Saat ini, banyak fasilitas kesehatan yang frustrasi dengan rendahnya kunjungan pasien, baik rawat jalan maupun rawat inap (Suherman & Satya, 2024) yang akan mempengaruhi keuntungan fasilitas pelayanan kesehatan dan sikap pegawai terhadap pelanggan akan berdampak pada kepuasan pelanggan (Fidyaningsih, 2023). Kepuasan pasien tidak hanya berdampak positif pada mereka yang menerima layanan, tetapi juga pada rumah sakit sebagai penyedia layanan (Lasa & Salesman, 2020). Meningkatnya kepuasan mengarah pada kepatuhan yang lebih baik terhadap perawatan dan pengobatan (Lasa & Salesman, 2020). Selain itu, pasien yang puas cenderung akan menggunakan layanan keperawatan lagi di masa mendatang dan merekomendasikan rumah sakit tersebut kepada saudara dan koleganya (Lasa & Salesman, 2020). Ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan masih menjadi masalah tidak hanya di Indonesia tetapi juga di negara berkembang lainnya (Lasa & Salesman, 2020). Untuk itu, Kementerian Kesehatan Republik Indonesia menetapkan standar kepuasan pasien dalam pelayanan kesehatan di tingkat nasional (Lasa & Salesman, 2020). Standar minimum untuk kepuasan pasien

ditetapkan sebesar 95% atau lebih tinggi (Lasa & Salesman, 2020).

2. DATA DAN METODOLOGI

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah literatur review. Literatur review adalah metode penelitian yang dilakukan untuk mengumpulkan, mengevaluasi, dan menyintesiskan hasil penelitian kepustakaan dengan cara membaca dan menelaah berbagai jurnal, buku, dan berbagai naskah terbitan lainnya yang bertujuan untuk mengkaji beberapa penelitian dengan judul upaya meningkatkan pelayanan tindakan kedaruratan di rumah sakit. Kajian ini dilakukan guna untuk menambah wawasan bagi kami sebagai penulis dan agar kedepannya ketika kami berada dalam kondisi seperti ini, kami telah mengetahui apa yang kami harus lakukan. Metode yang digunakan adalah tinjauan pustaka yang mencakup pencarian di database Google Scholar sebanyak 10 artikel, dengan terbitan dari tahun 2016-2024. dengan menggunakan kata pencarian upaya meningkatkan pelayanan ruang tindakan di rumah sakit, dan menggunakan jenis sumber dari artikel.

Tabel 1. Hasil Literatur Review dari 10 artikel

No	Judul	Tujuan Penelitian	Metode	Hasil	Penulis
1	Peningkatan pengetahuan masyarakat terkait pemahaman alur pelayanan gawat darurat di rumah sakit	Program kemitraan ini bertujuan meningkatkan pemahaman warga Dusun Sukosari Poncokusumo tentang alur gawat darurat untuk mendukung pelayanan yang lebih baik di fasilitas kesehatan.	Program Kemitraan kepada Masyarakat (PkM)	Hasil kegiatan diperoleh peningkatan pengetahuan masyarakat dari rata-rata 38,4 menjadi 90,4 dengan skor maksimal . Hasil kegiatan diperoleh peningkatan pengetahuan masyarakat dari rata-rata 38,4 menjadi 90,4 dengan skor maksimal.	Marbun et al.,(2022)
2	Pengaruh Kinerja Pelayanan Dengan Pendekatan Malcolm Baldrige Terhadap Kepuasan Pasien BPJS Kesehatan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Batam	Tujuan penelitian ini adalah menguji dan menganalisis dampak enam kriteria MBCFPE terhadap kepuasan pasien di RSUD BPJS kesehatan Batam.	deskriptif analisis dengan pendekatan Kuantitatif.	Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa keenam kriteria MBCFPE manajemen proses berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien BPJS Rumah Sakit Umum Daerah Batam.	Heryenzus & Suali (2018)

3	Upaya Peningkatan Pelayanan Kesehatan Rumah Sakit Umum daerah kota malang	Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan upaya peningkatan mutu pelayanan kesehatan rawat inap BPJS Kesehatan di RSUD Kota Malang, mengidentifikasi kendala- kendala yang dihadapi dan mencari solusi untuk mengatasinya.	Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif (<i>qualitative research</i>)	Kajian menunjukkan bahwa upaya rumah sakit dalam meningkatkan mutu layanan, belum optimal karena beberapa kendala, antara lain kekurangan sumber daya manusia, layanan digital yang belum optimal, dan jadwal janji temu dokter yang tidak jelas.	Mazaya & Sekarsari (2020)
4	Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit	Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan kepuasan pasien di Ruang Rawat Inap Kelas III Rumah Sakit Tk. IV 04.07.03 dr. ASMIR Kota Salatiga.	kuantitatif dengan rancangan penelitian <i>cross sectional</i> .	hasil survei wawancara dengan pasien rawat inap yang peneliti lakukan pada tanggal 10 Juni 2016 dari 13 pasien rawat inap 5 di antaranya menyatakan pelayanannya belum maksimal, karena ketika pasien membutuhkan obat perawatnya lama	Kustriyani et al., (2017)
5	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien di Tempat Registrasi Unit gawat darurat di rumah sakit.	Tujuan penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien di tempat registrasi unit gawat darurat di Rumah Sakit Islam XYZ Bangil Pasuruan.	metode deskriptif	Mayoritas pasien merasa puas terhadap pelayanan pendaftaran di unit gawat darurat, terutama mengenai kesopanan petugas dan kemudahan prosedur. Untuk meningkatkan efisiensi layanan, disarankan untuk merekrut staf tambahan, menggunakan antrian digital, dan meningkatkan transparansi informasi.	Fidyaningsih & Puspitasari. (2024)

6	Pengaruh kualitas pelayanan keperawatan Terhadap kepuasan pasien baru di ruang instalasi gawat darurat RSUD Kefamenanu	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien baru di ruang instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu	kuantitatif dengan desain penelitian komparatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji statistik secara parsial kualitas pelayanan meliputi indikator penerimaan pasien (3.343), tindakan keperawatan non medik (3.255), biaya (2.131), berpengaruh dengan nilai signifikan terhadap kepuasan pasien baru di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.	Lasa et al., (2021)
7	Manajemen model asuhan keperawatan profesional (MAKP) tim dalam peningkatan kepuasan pasien di Rumah sakit	Tujuan dari tulisan ini yaitu untuk mengetahui manajemen model asuhan keperawatan profesional dalam peningkatan kepuasan pasien di rumah sakit	Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP)	Pihak rumah sakit melakukan perawatan menggunakan metode model asuhan keperawatan profesional, dan hasil dari penelitiannya menunjukkan bahwa kepuasan pasien meningkat dengan metode ini	Hidayah (2021)
8.	Komunikasi Efektif Dalam Praktik Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan	Bertujuan untuk mengetahui efektivitas komunikasi efektif dalam praktik kolaborasi interprofesi akan meningkatkan kualitas pelayanan.	Metode berupa literatur review	Komunikasi efektif dalam Interprofesi <i>Collaboration Practice</i> sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan	Rokhmah & Anggorowati (2017)
9.	Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Ruang Tindakan Di Klinik Pratama Asryfa III	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Bagaimana kepuasan pasien terhadap pelayanan yang di berikan oleh pihak Klinik Pratama Asryfa III terhadap pasien kesehatan.	Metode Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian di Klinik Pratama Asryfa III mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan ruang tindakan membuktikan bahwa <i>tangible</i> (bukti nyata) di ruangan tindakan	Febrianti et al., (2024)

				Klinik Pratama Asryfa III dari sarana dan prasarana fasilitas sudah lengkap dan nyaman.	
10	Resosialisasi Dokumentasi Asuhan Keperawatan dalam Usaha Peningkatan Pengetahuan Perawat Pelaksana di Ruang RS X Jakarta	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi akar penyebab masalah yang ditemukan dan menemukan inovasi sebagai landasan perubahan dalam area rumah sakit.	Metode studi kasus.	Hasil penelusuran literatur bahwa kualitas layanan yang baik tergantung pada profesional yang bekerja sama dalam tim interprofessional	Jumari et al., (2021)

3. HASIL PENELITIAN

Dalam beberapa artikel yang kami kaji, banyak rumah sakit sudah baik dalam melakukan pelayanannya, terutama untuk pasien gawat darurat. Namun ada juga beberapa rumah sakit yang masih kurang dalam pelayanannya, maka dari itu masih banyak yang harus di tingkatkan pada pelayanan di rumah sakit dalam segi apapun. Marbun et al.,(2022) Melakukan penelitian menggunakan metode Program Kemitraan kepada Masyarakat (PkM).Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat Desa Sukosari telah mengetahui terhadap alur gawat darurat melalui materi, diskusi interaktif, dan video edukasi. Namun ada permasalahan seperti, cuaca yang tidak menentu dan keterbatasan penguasaan medan.

Heryenzus & Suali (2018) Melakukan penelitian dengan metode deskriptif analisis dengan pendekatan kuantitatif, hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *customer focused* dan pasien, *information and analysis* dan pasien, *human resources focus* dan pasien, *human resources focus* dengan pasien. Mazaya et al.,(2020) melakukan penelitian dengan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, Hasil penelitian menunjukkan dalam upaya rumah sakit untuk meningkatkan kualitas pelayanannya demi mencapai kepuasan pasien, Namun terdapat beberapa kendala yang dihadapi rumah sakit seperti kurangnya SDM yang ada, pelayanan *online* atau digital belum maksimal, hingga jadwal visit dokter yang belum jelas.

Kustriyani et al., (2017) melakukan penelitian dengan metode kuantitatif dengan rancangan penelitian *cross sectional*, Hasil survei wawancara dengan pasien rawat inap yang peneliti lakukan pada tanggal 10 Juni 2016 dari 13 pasien rawat inap 5 di antaranya menyatakan pelayanannya belum maksimal, karena ketika pasien membutuhkan obat perawatnya lama.

Fidyaningsih & Puspitasari (2024) melakukan penelitian dengan metode deskriptif dan Hasil penelitian hasil dari penelitian ini adalah 93% tingkat kepuasan pelayanan pegawai registrasi, 93 % tingkat kepuasan sarana dan prasarana yang digunakan di tempat registrasi pasien rawat jalan dan 93% tingkat kepuasan pelayanan waktu tunggu saat pasien melakukan registrasi. Widodo (2024).Melakukan penelitian dengan metode kuantitatif dengan desain penelitian komparatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa uji statistik secara parsial kualitas pelayanan meliputi indikator penerimaan pasien (3.343), tindakan keperawatan non medik (3.255), biaya

(2.131), berpengaruh dengan nilai signifikan terhadap kepuasan pasien baru di instalasi gawat darurat Rumah Sakit Umum Daerah Kefamenanu.

Widiyanto et al., (2016). Melakukan penelitian dengan metode *Quasi experimental pre- post test with control group*, Hasil penelitian ditemukan terdapat perbedaan antara kelompok yang diberi pelatihan dan tidak diberi pelatihan ($p = 0.005$) dan ditemukan adanya pengaruh supervisi terhadap kualitas tindakan perawatan luka ($r = 0.613$, $p = 0.005$; $\alpha = 0.05$).

Rokhmah & Anggorowati (2017). Melakukan penelitian menggunakan Metode berupa *literature review*. Hasil dari penelitian Komunikasi efektif dalam Interprofesi *Collaboration Practice* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Febrianti (2024) Melakukan penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif, Hasil penelitian Hasil penelitian di Klinik Pratama Asryfa III mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan ruang tindakan membuktikan bahwa *tangible* (bukti nyata) di ruangan tindakan Klinik Pratama Asryfa III dari sarana dan prasarana fasilitas sudah lengkap dan nyaman. Jumari et al.,(2021) Melakukan penelitian menggunakan metode studi kasus. Hasil penelusuran literatur bahwa kualitas layanan yang baik tergantung pada profesional yang bekerja sama dalam tim interprofesional.

4. PEMBAHASAN

Marbun et al., (2022) Dalam artikelnya memiliki kelebihan yang terfokus pada edukasi masyarakat. Hal ini meningkatkan kewaspadaan dan pemahaman terhadap prosedur tanggap darurat, sehingga menghasilkan waktu respons yang lebih cepat dan hasil layanan yang lebih baik. Di sisi lain, kelemahan makalah ini mungkin terletak pada kurangnya data dan statistik yang menunjukkan perubahan nyata dalam perilaku masyarakat pasca program pendidikan, serta kurangnya analisis terhadap tantangan yang terkait dengan penyampaian informasi ini kepada masyarakat.

Heryenzus & Suali (2018) Dalam artikelnya dicirikan oleh pendekatan komprehensif, metodologi yang kuat, dan relevansi praktis. Namun makalah ini memiliki kelemahan seperti terbatasnya kemampuan generalisasi, terbatasnya penggunaan sampel, dan terbatasnya data kualitatif. Mazaya & Sekarsari (2020) Dalam artikelnya memiliki beberapa keunggulan, seperti fokus pada kelompok pasien BPJS yang penting, memberikan analisis rinci mengenai strategi manajemen rumah sakit, dan memiliki relevansi praktis sehingga dapat menjadi acuan bagi rumah sakit lain untuk meningkatkan pelayanan medisnya. Namun, ada juga beberapa kelemahannya. Hanya ada sedikit data empiris yang membuktikan efektivitas strategi yang diterapkan. Karena fokusnya hanya pada satu rumah sakit, generalisasi hasilnya terbatas. Perspektif pasien tidak diperhitungkan ketika menilai kualitas layanan yang diterima.

Kustriyani et al., (2017) Artikel ini menawarkan manfaat seperti relevansi dalam praktik keperawatan, manfaat bagi profesional perawatan kesehatan, dan dukungan untuk data dan analitik yang memperkuat hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pasien. Lebih lanjut, artikel ini berfokus pada unsur-unsur kualitas layanan dan dapat menjadi rujukan untuk penelitian lebih lanjut. Namun, ada beberapa kekurangan, termasuk keterbatasan konten penelitian, subjektivitas dalam mengukur kepuasan pasien, dan kemungkinan metodologinya kurang kuat. Lebih jauh lagi, faktor eksternal seperti kebijakan rumah sakit dan tren medis terkini sering kali tidak sepenuhnya diperhitungkan, yang dapat membatasi penerapan kesimpulan yang diambil. Fidyaningsih & Puspitasari (2024) Dalam artikelnya memiliki

keunggulan terletak pada penggunaan teknik analitis dan deskriptif yang membantu menganalisis secara komprehensif berbagai aspek layanan dan memahami hubungan antar variabel. Namun, kekurangannya termasuk keterbatasan pada satu rumah sakit dan menggunakan metode pengambilan sampel yang berpotensi bias. Lasa et al., (2021) kelebihannya terletak pada analisis komprehensif dan penggunaan metode kuantitatif yang memungkinkan pemahaman mendalam. Namun, penelitian ini terbatas pada satu rumah sakit dan tidak menyertakan data kualitatif untuk mengeksplorasi pengalaman pasien secara lebih rinci.

Hidayah (2021) Dalam artikelnya memiliki kelebihan antara lain penyajian data pendukung, analisis menyeluruh, dan tingginya relevansi topik dalam konteks pelayanan kesehatan. Namun, kelemahannya mencakup kurangnya studi longitudinal yang menunjukkan dampak jangka panjang dari pelatihan dan potensi bias dalam pengumpulan data yang dapat mempengaruhi kesimpulan. Rokhmah & Anggorowati (2017) Dalam artikelnya memiliki kelebihan untuk menjelaskan secara jelas pentingnya komunikasi dalam kolaborasi interprofesional dan memberikan contoh kehidupan nyata yang relevan untuk membantu pembaca memahami dampaknya terhadap kualitas layanan. Namun, keterbatasan artikel ini mungkin terletak pada kurangnya data empiris untuk mendukung klaim dan pembahasan yang tidak memadai mengenai tantangan dalam menerapkan komunikasi yang efektif.

Febrianti et al., (2024) Dalam artikelnya memiliki kelebihan yaitu menggunakan tata bahasa yang mudah dipahami, menggunakan metode yang simpel dan disusun secara sistematis. namun, artikel ini memiliki kekurangan yaitu cakupan sumber yang kurang luas dan tidak membahas jelas mengenai metode yang digunakan.

Jumari et al., (2021) kelebihan artikelnya adalah fokusnya pada pendidikan publik yang dapat meningkatkan kesadaran dan pemahaman tentang respons darurat, sehingga berkontribusi pada waktu respons yang lebih singkat dan hasil layanan yang lebih baik. Namun, kelemahan makalah ini adalah kurangnya data atau statistik yang menunjukkan perubahan nyata dalam perilaku masyarakat pasca program pendidikan. Lebih jauh lagi, tantangan dalam mengomunikasikan informasi ini kepada masyarakat belum dianalisis secara memadai.

5. KESIMPULAN

Penelitian yang dilakukan oleh Suherman & Satya mengenai faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Ruang Tindakan dianggap sebagai penelitian yang paling menarik karena penelitiannya paling terbaru dengan terbitan tahun 2024, dan mereka melakukan penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yaitu dengan mewawancara para informan yang berjumlah 5 orang dengan usia 22 tahun sampai 40 tahun, untuk mengetahui bagaimana kepuasan pelayanan yang telah di terapkan di klinik Asryfa III. Hasil dari wawancara ini menunjukkan bahwa pelayanan di klinik Asryfa III sudah cukup baik, mulai dari sarana prasarana, hingga pelayanan prima yang dilakukan oleh staf medis, hanya saja kurang di bagian depan pintu masuk untuk disediakan tong sampah tambahan.

Saran yang diperlukan untuk penelitian lebih lanjut adalah memerlukan pengeksporan lebih lanjut mengenai pelayanan ruang tindakan di berbagai jenis fasilitas kesehatan. Diperlukan pengumpulan data dari database yang beragam tidak hanya dari Google Scholar. Penelitian dimasa mendatang dapat memperdalam pembahasan bagaimana cara untuk meningkatkan

pelayanan di ruang tindakan pada berbagai jenis fasilitas kesehatan, manfaat dari meningkatkan pelayanan kesehatan, hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan kesehatan di rumah sakit dan langkah yang di ambil untuk mengatasi hambatan tersebut.

UCAPAN TERIMA KASIH

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan penelitian ini. Kami juga berterima kasih kepada bapak Tanto Mahmud yang telah membantu selama berjalannya proses penelitian ini, Serta kepada bapak Ahmad nur Taufiqurrahman yang telah memberikan masukan berharga selama berjalannya proses penelitian ini.

PUSTAKA

- Febriani Suherman, R., & Rama Satya. (2024). Faktor Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Ruang Tindakan Di Klinik Pratama Asryfa III. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi)*, 10(4), 2491–2496. <https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2666>
- Heryenzus & Suali. (2018). The Effect Of Service Performance Wth The Malcolm Baldrige Approach To Satisfaction Of BPJS Health Patients In The Kota Batam Regional General Hospital. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen*, 5(1).
- Imelda Lasa, Frans Salesman, P. S. K. T. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Keperawatan Terhadap Kepuasan Pasien Baru Di Ruang Instalasi Gawat Darurat RSUD Kefamenanu*. 4(APRIL), 220–227.
- Jumari, Solehudin, & Gunardi, S. (2021). Resosialisasi Dokumentasi Asuhan Keperawatan dalam Usaha Peningkatan Pengetahuan Perawat Pelaksana di Ruang R RS X Jakarta. *Journal of Management Nursing*, 1(01), 1–9. <https://doi.org/10.53801/jmn.v1i01.11>
- M.Kustriyani, N.Rohana, T.S. Widyaningsih, F. . S. (2017). *Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Ruang Rawat Inap Kelas III M.Kustriyani*. X(2).
- Marbun, R., Ariyanti, R., & Dea, V. (2022). Peningkatan Pengetahuan Masyarakat Terkait Pemahaman Alur Pelayanan Gawat Darurat Di Rumah Sakit. *SELAPARANG: Jurnal Pengabdian Masyarakat Berkemajuan*, 6(1), 108. <https://doi.org/10.31764/jpmb.v6i1.7251>
- Mazaya, A. A., Muchsin, S., & Sekarsari, R. W. (2020). Pasien Rawat Inap Peserta Bpjs Kesehatan (Studi Kasus Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Malang) Jurusan Administrasi Negara , Fakultas Ilmu Admiministrasi , Universitas Islam Malang , Jl . MT Haryono 193 Malang , 65144 , Indonesia LPPM Unisma Jl . MT Ha. *Jurnal Respon Publik*, 14(1), 19–24.
- Nur Hidayah. (2014). Manajemen Model Asuhan Keperawatan Profesional (MAKP) Tim dalam Peningkatan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan*, VII(2), 410–426.
- Ririk Fidyaningsih, S. C. P. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Ditempat Registrasi Rawat Jalan Rumah Sakit. *Jurnal Kesehatan Arrhman*, 1(1), 5–11.
- Rokhmah, N. A., & Anggorowati, A. (2017). Komunikasi Efektif Dalam Praktek Kolaborasi Interprofesi Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *JHeS (Journal of Health Studies)*, 1(1), 65–71. <https://doi.org/10.31101/jhes.18>