

## Kepuasan Pelayanan ICU di Rumah Sakit: Sebuah Tinjauan Sederhana

Susan Hadiyani, Yeni Suryani, Nurrizki Ramadhani, Dina Aulia Nurmala, Tiara Permata Sari\*, Halimah Isnaini

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: [permatafs45@gmail.com](mailto:permatafs45@gmail.com)

**Abstrak** - Kualitas pelayanan kesehatan merupakan faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan pasien dan keluarganya, khususnya pada unit perawatan intensif (*Intensive Care Unit/ICU*) yang menangani pasien dalam kondisi kritis. Pelayanan ICU menuntut respons cepat, komunikasi yang efektif, kompetensi tenaga kesehatan, serta lingkungan yang aman dan nyaman. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau tingkat kepuasan keluarga pasien ICU berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan, meliputi cara perawat dan dokter berkomunikasi, kejelasan informasi terkait pengobatan, responsivitas staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan, informasi sebelum pasien dipulangkan, serta citra rumah sakit. Metode penelitian yang digunakan adalah tinjauan pustaka dengan menelaah delapan artikel ilmiah yang diperoleh dari database Google Scholar dan diterbitkan pada periode 2015–2024. Artikel yang dipilih memiliki keterkaitan dengan variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan keluarganya di ICU. Dimensi pelayanan seperti kehandalan, daya tanggap, empati, jaminan, dan bukti fisik terbukti meningkatkan persepsi positif terhadap rumah sakit. Selain itu, citra rumah sakit juga berperan penting dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan pasien. Semakin baik kualitas pelayanan dan citra rumah sakit, semakin tinggi tingkat kepuasan pasien serta kecenderungan untuk kembali menggunakan layanan rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit perlu melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan ICU secara berkelanjutan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien.

**Kata kunci:** Kualitas pelayanan, Kepuasan, ICU.

**Abstract** - The quality of healthcare services is a key factor influencing patient and family satisfaction, particularly in the Intensive Care Unit (ICU), where patients require critical and continuous care. ICU services demand rapid responsiveness, effective communication, professional competence, and a safe and comfortable environment. This study aims to review the level of satisfaction among patients' families in the ICU based on service quality, including nurse and physician communication, clarity of medication information, staff responsiveness, pain management, environmental cleanliness and comfort, discharge information, and hospital image. The research employed a literature review method by analyzing eight scientific articles retrieved from the Google Scholar database published between 2015 and 2024. The selected articles focused on service quality, hospital image, and patient satisfaction variables. The findings indicate that service quality has a positive and significant effect on patient and family satisfaction in the ICU setting. Service dimensions such as reliability, responsiveness, empathy, assurance, and tangible facilities contribute to positive patient perceptions. In addition, hospital image plays an important role in shaping patient trust and satisfaction. A higher quality of service and a stronger hospital image are associated with increased patient satisfaction and a greater likelihood of patients returning to the hospital. Therefore, continuous evaluation and improvement of ICU service quality are essential to enhance patient satisfaction, strengthen hospital reputation, and improve overall healthcare performance.

**Keywords:** service quality, satisfaction, ICU

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan kesehatan adalah kebutuhan dasar yang sangat penting bagi setiap orang, sehingga rumah sakit memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan dianggap berkualitas jika memenuhi lima aspek utama, yaitu bukti fisik berupa fasilitas nyata yang disediakan untuk pasien; kehandalan dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan; daya tanggap berupa kesigapan dalam membantu dan melayani pasien dengan baik; jaminan yang memberikan rasa percaya kepada pasien sehingga

bebas dari keraguan; serta empati berupa perhatian personal yang diberikan kepada pasien (Wiguna S, 2017). Kepuasan pasien sangat erat kaitannya dengan mutu layanan yang diberikan. Ketika pasien merasa puas, mereka cenderung lebih sering menggunakan layanan tersebut, merekomendasikannya kepada orang lain, mematuhi pengobatan yang diberikan, dan bahkan lebih mungkin untuk kembali berobat di rumah sakit yang sama (Maarif dkk 2023).

Pelayanan yang berkualitas menjadi hal yang sangat penting bagi perusahaan untuk mempertahankan kepercayaan pelanggan dan bersaing di tengah perubahan pola konsumsi serta gaya hidup masyarakat, yang menuntut layanan sesuai harapan mereka. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan layanan berkualitas dapat diukur melalui pendekatan *service quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Berry, dan Zentham. Dalam konteks layanan kesehatan, khususnya di ICU (*Intensive Care Unit*), kualitas pelayanan menjadi sangat krusial. ICU merupakan unit perawatan intensif di rumah sakit yang dilengkapi tenaga medis dan peralatan khusus untuk menangani pasien dalam kondisi kritis, di mana mereka sering mengalami penurunan fungsi tubuh yang cepat sehingga membutuhkan penanganan segera untuk mencegah kerusakan organ lebih lanjut atau kematian.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kepuasan adalah keadaan merasa puas atau kesenangan. Secara etimologi, kata 'kepuasan' (*satisfaction*) berasal dari kata statis, yang berarti cukup baik atau memadai, dan 'facio' yang berarti melakukan atau membuat (Tjiptono, 2011 dalam Yati, 2022). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dirasakan seseorang setelah membandingkan harapannya dengan hasil atau kinerja suatu produk atau layanan. Jika hasil yang diberikan melampaui harapan, maka seseorang akan merasa sangat puas atau senang. Kunci untuk menciptakan loyalitas pelanggan adalah dengan memberikan nilai yang tinggi kepada mereka. Kepuasan pasien terjadi ketika pasien dan keluarganya merasa hasil yang didapatkan maksimal, serta keluhan mereka mendapat perhatian dengan baik (Djala, 2021 dalam Angelica, 2023).

Menurut World Health Organization (WHO, 2018), kepuasan keluarga pasien adalah konsep yang sangat luas dan tidak hanya terbatas pada kualitas pelayanan medis saja, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lainnya. Faktor-faktor tersebut meliputi cara perawat dan dokter berkomunikasi, informasi yang diberikan tentang obat, responsivitas staf rumah sakit, manajemen nyeri, kebersihan dan kenyamanan lingkungan rumah sakit, informasi sebelum pasien dipulangkan, serta peringkat rumah sakit itu sendiri.

Kepuasan keluarga pasien merupakan aspek penting dalam pelayanan kesehatan. Istilah ini mengacu pada tingkat kepuasan keluarga terhadap kualitas perawatan yang diberikan kepada pasien di rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya. Konsep ini mencakup berbagai hal, seperti kualitas layanan medis dan non-medis, komunikasi yang baik antara petugas kesehatan dan keluarga pasien, kejelasan informasi, ketersediaan fasilitas, dan kemudahan akses layanan. Selain itu, aspek psikososial juga memengaruhi kepuasan keluarga pasien, termasuk rasa percaya, keterlibatan keluarga dalam proses perawatan, serta perasaan memiliki kendali atas situasi pelayanan kesehatan (Jones, 2020).

## **2. DATA DAN METODOLOGI**

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah *literature review* dengan memusatkan kajian spesifik dari berbagai cakupan yang ditemukan untuk digabung dan menarik kesimpulan yang ringkas. Penelitian ini menggunakan sampel jurnal penelitian artikel yang berada pada

database Google Scholar. Dimana dipublikasikan dalam 10 tahun terakhir 2015-2024 (tabel 1). Dan mempunyai variabel yang berhubungan dengan kualitas pelayanan, citra rumah sakit, dan kepuasan pasien.

**Tabel 1.** Daftar Penelitian yang Serupa dalam Beberapa Tahun Terakhir

Judul	Metode Penelitian	Hasil	Referensi
Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Rumah Sakit Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pasien Dan Implikasinya Pada Loyalitas Pasien	Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif	Variabel kualitas pelayanan, citra rumah sakit, kepercayaan ( <i>trust</i> ) memberikan pengaruh secara simultan dan signifikan terhadap Poliklinik Gigi Rumah Sakit Bakti Timah Pangkalpinang dengan besar pengaruh mencapai 82%.	Afrizal, dkk (2018)
Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik “X” Di Tuban Andrianto	Penelitian ini merupakan penelitian mix metode. Data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien secara simultan dan sendiri-sendiri berpengaruh terhadap citra Klinik X di Tuban secara positif	Andrianto, dkk (2020)
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna BPJS Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening Di Rawat Inap RSUD Slamet Riyadi	Penelitian menggunakan data primer dengan menggunakan teknik pengumpulan data daftar angket dan analisis data menggunakan analisis jalur ( <i>path analysis</i> )	Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien dan loyalitas pasien (0,793). Kepuasan pasien mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pasien (0,414)	Dewi (2016)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Melalui BPJS Di Ruang Rawat Inap Rsud Dr. Moewardi	Penelitian kuantitatif dengan deskriptif statistik dan menggunakan analisis jalur	berpengaruh terhadap loyalitas ( $p\text{-value} = 0,000$ ), kepuasan pasien berpengaruh terhadap loyalitas $p\text{-value} = 0,010$ , kualitas pelayanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pasien melalui kepuasan pasien ( $p\text{-value} = 0,275$ ).	Sri Fitriani, dkk (2015)
<i>Emotional Branding, Corporate Image And Its Effect On The Loyalty Of JKN- Kis Participants</i>	Penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis SEM ( <i>Structural Equation Modeling</i> ) berbasis <i>Partial Least Square</i> (PLS) yang menggunakan aplikasi software SmartPLS 3.3.	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa <i>emotional branding</i> mempengaruhi loyalitas dan kepuasan; citra perusahaan berpengaruh pada loyalitas dan kepuasan; kepuasan mempengaruhi loyalitas; Kepuasan memediasi pengaruh <i>emotional branding</i> dan citra perusahaan terhadap loyalitas. Kepuasan bertindak sebagai variabel mediasi parsial	Dina Diana Permata, dkk (2022)
Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien RSIA Eria Bunda Pekanbaru	Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dan kuantitatif.	Dari hasil SPSS didapatkan hasil bahwa kualitas pelayanan dan citra merk berpengaruh terhadap loyalitas pasien RSIA Eria Bunda Pekanbaru. Sehingga menunjukkan bahwa kedua variabel bebas dapat menumbuhkan rasa percaya serta kesetiaan pasien terhadap RSIA Eria Bunda Pekanbaru.	Eko Risky (2018)

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap Tingkat	Jenis penelitian ini adalah survei yang bersifat deskriptif Analitik dengan	Hasil penelitian secara statistik menunjukkan pendidikan	AL Anfal (2020)
Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018	penelitian <i>Cross sectional</i> .	pendapatan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien ( $p < 0.05$ ). Hasil uji regresi logistik berganda diketahui variabel yang berpengaruh terhadap tingkat kepuasan adalah pendidikan, penghasilan, citra rumah sakit, dan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien.	Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Sundari Medan Tahun 2018

### 3. HASIL PENELITIAN

Menurut hasil penelitian Suhardi (2018) menentukan Kualitas Pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada umumnya pelayanan yang bertaraf tinggi akan menghasilkan kepuasan yang tinggi serta pembelian ulang yang lebih sering. Kata kualitas mengandung banyak definisi dan makna, orang yang berbeda akan mengartikannya secara berlainan tetapi dari beberapa definisi yang dapat ia jumpai memiliki beberapa kesamaan walaupun hanya cara penyampainya saja biasanya terdapat elemen.

Lalu menurut Andrianto, dkk. (2020) pelayanan yang memiliki kualitas baik dapat menimbulkan kesan baik kepada pelanggan yang kemudian apabila kualitas layanan tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan maka akan melekat dimasyarakat bahwa perusahaan tersebut dipandang baik, kualitas pelayanan publik dan kinerja pelayanan kesehatan, kehandalan menjadi fokus utama yang perlu diperhatikan mengingat sesungguhnya kebutuhan dasar yang paling diinginkan para pasien pengguna jasa adalah kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang akurat tanpa membuat kesalahan dari awal hingga akhir pelayanan dan penyampaian jasa yang tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan.

Menurut Dewi (2016) pelanggan yang puas adalah pelanggan yang merasa mendapatkan *value* dari pemasok, produsen atau penyedia jasa *value* dapat berupa produk atau jasa yang bersifat emosional. Sikap pelanggan mengatakan produk yang berkualitas adalah *value*, maka kepuasan yang mereka rasakan akan terjadi apabila terjadi pelanggan memperoleh produk yang berkualitas. Jika pelanggan mengatakan kenyamanan adalah *value*, maka kepuasan yang

mereka rasakan akan terjadi apabila pelanggan memperoleh kenyamanan pada saat menggunakan produk atau jasa.

Menurut Fitriani, Trisnawati (2015) kepuasan adalah suatu perasaan yang menunjukkan kesenangan atau kekecewaan seseorang terhadap kinerja atau produk yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/kesannya. Persepsi / kesan atas suatu kinerja dan harapan merupakan fungsi dari kepuasan. Pelanggan tidak puas apabila kinerja / produk berada di bawah harapan. Pelanggan merasa puas atau senang apabila kinerja/produk dapat melebihi harapan.

Menurut Permata, dkk. (2022) Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Menurut Park, kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya.

Menurut Eko Risky (2018) Kepuasan Pasien terbukti berpengaruh langsung terhadap Ketersediaan Rekomendasi. Pengaruh kepada Kepuasan Pasien Dimana hal ini sesuai dengan teori Perilaku yang direncanakan atas dasar persepsi dan pengalaman yang terbentuk terlebih dahulu lalu diikuti dengan Tindakan memberikan rekomendasi. Implikasi terhadap manajemen rumah sakit pada khususnya agar terus menjaga prestasi yang sudah tercapai dan terus meningkatkan kualitas layanan, mengingat perbedaan tuntutan kesehatan yang semakin tinggi serta kompetitor serupa yang semakin banyak. Faktor citra mereka rumah sakit yang baik menjadi pegangan bagi setiap bagian dari pemberi layanan Kesehatan agar terus mempertahankan hingga relevan untuk masa mendatang serta tidak kehilangan.

Menurut Al Anfal A (2020) Kepuasan pasien terhadap pelayanan merupakan perbandingan antara persepsinya terhadap pelayanan yang diterima dengan harapannya sebelum mendapatkan perawatan tersebut. Apabila harapannya terpenuhi, berarti pelayanan tersebut telah memberikan suatu kualitas yang luar biasa dan juga akan menimbulkan kepuasan yang tinggi. Sebaliknya apabila harapan itu tidak tercapai, maka diartikan kualitas pelayanan tersebut tidak memenuhi apa yang diharapkannya.

Menurut Santi, H.A (2024) Penanganan keluhan merupakan sesuatu hal yang penting di dalam setiap instansi. Di setiap Rumah Sakit harus memiliki penanganan keluhan yang dimana fungsi dari penanganan keluhan tersebut untuk mengetahui keluhan atau keluhan masyarakat yang datang berkunjung ke Rumah Sakit. Dengan adanya penanganan keluhan ini dapat mengetahui berbagai macam kekurangan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat. Penanganan keluhan ini juga bisa membantu staf atau instalasi untuk bisa memberikan atau meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat puas akan pelayanan yang diberikan atau segala sesuatu yang dikeluhkan oleh masyarakat yang berkunjung ke Rumah Sakit.

#### **4. PEMBAHASAN**

Perkembangan industri rumah sakit yang sangat pesat menyebabkan persaingan bisnis rumah sakit menjadi sangat tajam, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Rumah sakit merupakan organisasi penyedia jasa kesehatan. Bagi organisasi penyedia jasa, kualitas



pelayanan adalah salah satu faktor terpenting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hal ini disebabkan karena konsumen pengguna jasa berharap mendapatkan pelayanan dengan kualitas terbaik. Oleh karena itu, rumah sakit berupaya memberikan pelayanan yang memuaskan agar pelanggan tetap menggunakan jasa rumah sakit dalam memperoleh pelayanan kesehatan yang dibutuhkan. Kualitas pelayanan adalah suatu ukuran seberapa tepat tingkat pelayanan yang ditawarkan oleh perusahaan atau penyedia pelayanan dapat memenuhi standar pelayanan yang diharapkan pelanggan. Cara meningkatkan kualitas pelayanan dengan memahami dan memperlakukan karyawan lini depan dengan tepat karena karyawan yang memiliki kontak dengan pelanggan adalah sumber kunci bagi perusahaan jasa. Pada saat terjadi interaksi antara pelanggan dengan karyawan lini depan, maka kinerja perusahaan pada saat itu sepenuhnya ditentukan oleh kinerja karyawan tersebut. Hal ini dikarenakan kinerja karyawan pada saat itu akan menentukan apakah konsumen akan mengonsumsi lagi jasa tersebut pada kesempatan berikutnya.

Penanganan komplain merupakan sesuatu hal yang penting di dalam setiap instansi. Di Rumah Sakit Banjarmasin juga memiliki penanganan komplain yang dimana fungsi dari penanganan komplain tersebut untuk mengetahui komplain atau keluhan masyarakat yang datang berkunjung ke Rumah Sakit Banjarmasin. Dengan adanya penanganan komplain ini dapat mengetahui berbagai macam kekurangan atau pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Kepuasan pelanggan mempunyai tempat tersendiri dan merupakan hal yang sangat penting untuk bertahannya suatu rumah sakit. Kepuasan akan terjadi apabila harapan dari pelanggan dapat terpenuhi dengan baik dari pelayanan yang diberikan rumah sakit sehingga perlu diperhatikan dan dievaluasi terus menerus kepuasan dan harapan dari pelanggan serta diikuti dengan perbaikan - perbaikan pelayanan dan pengelolaan yang efektif serta efisien akan membuat rumah sakit mempunyai daya tahan dan daya saing yang tinggi untuk dapat menjaga kelangsungan beroperasionalnya rumah sakit dalam jangka panjang dimana pemerintah perlu mengatur lebih lanjut kebijakan-kebijakan rumah sakit agar persaingan yang ada adalah persaingan yang sehat dengan harapan rumah sakit-rumah sakit tersebut harus dapat bersinergi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan membuat diferensiasi yang berbeda.

Kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan harapannya. Menurut Park kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respon terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya. Keterkaitan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan citra perusahaan dalam penelitian ini didasari pada pemikiran Hui, Kandampully dan Juwaheer beserta pemikiran Lai, Griffin dan Babin yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap citra perusahaan. Penelitian tersebut juga didukung oleh hasil penelitian Hart dan Rosenberger III beserta penelitian Andreassen, Lindestad yang menyatakan bahwa citra perusahaan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang memiliki kualitas baik dapat menimbulkan kesan baik kepada pelanggan yang

kemudian apabila kualitas layanan tersebut dapat dipertahankan dan ditingkatkan maka akan melekat dimasyarakat bahwa perusahaan tersebut dipandang baik (Sharon & Suryono Budi Santoso. Menurut Subagyo, hal-hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yaitu dengan mengedukasi pelanggan agar dapat memahami hak dan kewajibannya mengenai produk dan jasa, menjaga relasi jangka panjang yang saling menguntungkan, menekankan pentingnya orientasi pada pelanggan, meningkatkan retensi pelanggan dengan memahami faktor yang menyebabkan pelanggan berpindah ke tempat lain, memberikan layanan yang lebih baik dibandingkan pesaing, memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan, menangani komplain dengan efektif melalui empati terhadap pelanggan yang marah, cepat menangani ketika ada keluhan, dan sebagainya, selain itu perlu dilakukan evaluasi dan belajar dari setiap kegagalan produk atau layanan untuk peningkatan layanan kedepannya. kualitas pelayanan publik dan kinerja pelayanan kesehatan, kehandalan menjadi fokus utama yang perlu diperhatikan mengingat sesungguhnya kebutuhan dasar yang paling diinginkan para pasien pengguna jasa adalah kemampuan rumah sakit dalam memberikan layanan kesehatan yang akurat tanpa membuat kesalahan dari awal hingga akhir pelayanan dan penyampaian jasa yang tepat waktu dan sesuai dengan yang dijanjikan.

Rumah sakit merupakan sarana kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan secara merata dengan mengutamakan penyembuhan penyakit dan pemulihan kesehatan yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu. Rumah sakit berupaya melakukan peningkatan kesehatan dan pencegahan penyakit dalam suatu tatanan rujukan serta dapat dimanfaatkan untuk pendidikan tenaga kesehatan dan penelitian. Rumah sakit saat ini bersaing dalam memberikan pelayanan kesehatan yang bermutu yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan hal penting yang harus dicermati oleh Rumah Sakit karena dapat mempengaruhi citra dari Rumah Sakit. Citra tersebut dapat membentuk persepsi pasien, terhadap Rumah Sakit, pasien akan menganggap suatu pelayanan jasa kesehatan baik apabila banyak orang yang berkunjung menggunakan jasanya berpendapat baik. Kualitas pelayanan yang diberikan kepada pasien digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap yang menghubungkan antara ekspektasi pasien dengan kinerja pelayanan. Citra Rumah Sakit mempengaruhi keputusan pasien untuk menikmati jasa kesehatan yang mereka berikan. Dengan demikian, pemahaman hubungan antara Citra Rumah Sakit dan keinginan konsumen untuk kembali menikmati jasa kesehatan sangat diperlukan. Citra rumah sakit memiliki fungsi sebagai penghubung dan penjaga keharmonisan hubungannya dengan pelanggan mereka.

Setiap rumah sakit melakukan berbagai macam strategi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien agar rumah sakit tetap berkembang. Kepuasan pasien akan terpenuhi apabila proses penyampaian jasa pelayanan kesehatan dari rumah sakit kepada konsumen sesuai dengan apa yang dipersepsikan pasien. Pasien yang puas merupakan aset yang sangat berharga karena apabila pasien puas mereka akan terus menerus melakukan pemakaian terhadap jasa pilihannya. Akan tetapi jika pasien merasa tidak puas maka mereka akan memberitahukan kepada orang lain tentang pengalaman buruknya.

## **5. KESIMPULAN**

Kualitas pelayanan ICU berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Dan citra rumah sakit juga berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pelanggan begitu pula dengan citra rumah



sakit semakin baik citra rumah sakit maka akan semakin tinggi pula kepuasan pasien untuk datang kembali

## UCAPAN TERIMA KASIH

Saya ucapkan banyak terimakasih kepada Kaprodi Administrasi Rumah Sakit yaitu Bapak Tanto, S.KM., M.KM dan dosen pendamping Pak Ahmad Nur Taufiqurrahman ST., MT. Dan kami ucapkan banyak terimakasih kepada kelompok V yang terdiri dari III orang yang pertama Dina Aulia yang sudah mencari Referensi dan pembahasan, yang kedua Tiara Permata Sari yang sudah membuat Pendahuluan, sari/abstrak dan mencari beberapa artikel, yang ketiga Nurrizki membantu mengedit.

## PUSTAKA

- Afrizal, Suhardi. Effect of Service Quality, Hospital and Trust Image on Patient Satisfaction and Its Implications in Patient Loyalty. *J Ekon dan Manaj STIE Pertiba Pangkalpinang*. 2018;4(1):70-86. <https://mpira.ub.uni-muenchen.de/id/eprint/92510>
- Andrianto A, Sasmito C, Indragunawan C. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Dan Kepuasan Pasien Terhadap Citra Klinik “X” Di Tuban. *Care J Ilm Ilmu Kesehat*. 2020;8(2):206. doi:10.33366/jc.v8i2.1778
- Anfal, A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Rumah Sakit Terhadap. *Exellent Mindwifery Journal*.
- Dewi RR. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pasien Pengguna Bpjs Dengan Kepuasan Pasien Sebagai Variabel Intervening. *J Manaj Dayasaing*. 2016;18(2):146-156. doi:10.23917/dayasaing.v18i2.4511
- Diana Permata D, Ananda Sabil Hussein, Andarwati. Emotional branding, corporate image and its effect on the loyalty of JKN-KIS participants. *Int J Res Bus Soc Sci* (2147- 4478). 2022;11(4):16-22. doi:10.20525/ijrbs.v11i4.1822
- Hardi.K, N. O. (2024). Hubungan Komunikasi Terapeutik Perawat Dengan Kepuasan Keluarga Pasien Di Ruang Antorium Rumah Sakit Elim Rantepao. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Promotif*, 2-3.
- Lili Amaliah, R. R. (Jurnal Kesehatan Mahardika Vol. 5 No. 2 2018). Pengaruh Kegiatan Konsultasi Terhadap Tingkat Kecemasan Pada Keluarga Pasien Yang Dirawat. *Journal Homepage*.
- Risky E. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Rumah Sakit Terhadap Loyalitas Pasien RSIA Eria Bunda Pekanbaru. *Jom Fisip*. 2018;5(2):1-15.
- Santi, H. A. (2024). Hubungan Penanganan Komplain Terhadap Kepuasan Pasien. *Jurnal Ilmu Kesehatan*.
- Sri Fitriani RT. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Pasien Pengguna BPJS di Ruang Rawat Inap RSUD Dr. MOEWARDI. *J Ekon Manaj*. 2018;17(1):46–53. <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/31410>