

## Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit: Literature Review

Diana Rina<sup>1\*</sup>

<sup>1</sup> *Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Makassar, Jl. Sultan Alauddin No.259, Makassar, Indonesia 90221*

### *Abstrak*

Rumah sakit merupakan penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kepuasan pasien terhadap rumah sakit dipengaruhi oleh kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi kepada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pengalaman pasien dengan pelayanan yang diberikan mempengaruhi pilihan rumah sakit yang akan dituju untuk pengobatan mereka. Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan menjadi evaluasi manajemen rumah sakit dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di rumah sakit X. Penelitian ini menggunakan tinjauan kepustakaan (literature review) dari beberapa hasil penelitian terdahulu di Indonesia. Sumber pencarian jurnal melalui google scholar dalam kurun waktu 2015 - 2022. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan prima diukur dengan menggunakan 6 indikator yaitu sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance), dan tanggung jawab (accountability). Studi menunjukkan bahwa pelayanan prima memengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit.

**Kata kunci:** pelayanan prima; penelitian kepustakaan; kepuasan pasien.

### *Abstract*

**Background:** *The hospital is a health service provider to improve the health status of the community. Patient satisfaction with hospitals is influenced by the quality of health services provided. Excellent service is a service that is oriented to patient satisfaction, so health workers must provide optimal service. Patient experience with the services provided affects the choice of the hospital to be addressed for their treatment. Patient satisfaction with health services is an evaluation of hospital management in maintaining or improving the quality of health services. This study aims to determine the effect of excellent service on patient satisfaction in hospital X. **Methods:** This study uses a literature review of several previous research results in Indonesia. Search sources for journals through Google Scholar in the period 2015 - 2022. **Results:** excellent service is measured using 6 indicators, namely attitude, attention, action, ability, appearance, and responsibility (accountability). Studies show that excellent service affects patient satisfaction in hospitals.*

**Keywords:** *excellent service, library research, patient satisfaction.*

---

\* Penulis Korespondensi

E-mail : [dianarina@unismuh.ac.id](mailto:dianarina@unismuh.ac.id)

## 1. Pendahuluan

Rumah sakit merupakan penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat. Kualitas pelayanan kesehatan yang diberikan akan memengaruhi kenyamanan dan kepuasan pasien (Lumbantu, 2022). Pengalaman yang pasien peroleh dari pelayanan yang diberikan akan memengaruhi pemilihan rumah sakit yang mereka gunakan untuk mengatasi masalah kesehatan (Masroyana dkk, 2019). Penelitian Novitasari (2022) mengatakan bahwa masih banyak rumah sakit yang memberikan pelayanan yang kurang memuaskan, sehingga berdampak pada kepuasan pasien yang tidak mau berobat kembali di rumah sakit tersebut.

Kepuasan adalah perasaan suka atau kecewa ketika membandingkan kinerja yang diharapkan dengan realitanya. Untuk meningkatkan kepuasan pasien, rumah sakit melakukan berbagai upaya salah satunya, yaitu pelayanan prima (Perwita dkk, 2020). Pelayanan prima merupakan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pasien, sehingga petugas kesehatan harus memberikan pelayanan yang optimal. Pelayanan prima memiliki 6 standar (A6), yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*). Pelayanan yang diberikan tenaga kesehatan harus didasari tindakan *caring* terhadap pasien maupun keluarganya. Oleh karena itu, tenaga kesehatan harus memperhatikan sikap yang baik, berpenampilan yang sopan, mampu berkomunikasi dengan baik, dan melakukan tindakan serta bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kesehatan (Lestari dkk, 2019).

Penelitian Lumbantu (2022) menyatakan bahwa terdapat rumah sakit di Papua yang memiliki keluhan tentang sikap tenaga kesehatan, seperti kurang perhatian dalam memberikan pelayanan (48%), komunikasi yang kurang baik antara tenaga kesehatan dengan pasien maupun keluarga (55%), dan sikap tidak tanggap dalam

memberikan pelayanan (46%). Komunikasi pada pelayanan prima merupakan unsur yang penting bagi tenaga kesehatan dalam melakukan tugasnya dengan baik. Komunikasi yang baik dalam pelayanan prima akan meningkatkan kualitas rumah sakit dan memengaruhi kepuasan pasien (Suroso dkk, 2015). Hal tersebut sesuai dengan penelitian Putri dkk (2013) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien sebesar 99%.

Kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan merupakan evaluasi untuk manajemen rumah sakit dalam mempertahankan atau meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Salah satu tujuan peningkatan mutu pelayanan kesehatan dilihat dari kepuasan pasien (Perwita dkk, 2020). Oleh karena itu, tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian tinjauan literatur (*literature review*) dari beberapa hasil penelitian di beberapa fasilitas kesehatan di Indonesia. *Literature review* dilakukan untuk mendapatkan gambaran teori, temuan dan bahan penelitian lain yang berkenaan dengan apa yang sudah pernah dikerjakan orang lain sebelumnya sehingga dapat dijadikan landasan penelitian selanjutnya.

Sumber pencarian jurnal melalui google scholar dalam kurun waktu 2015 - 2022 atau kurun waktu 7 tahun terakhir. Kata kunci yang peneliti gunakan dalam mencari artikel di *google scholar*, yaitu pelayanan prima, kepuasan pasien, dan rumah sakit. Adapun kriteria inklusi yang ditetapkan peneliti yaitu artikel menggunakan Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris, artikel dipublikasikan pada tahun 2015 - 2022, artikel tersedia *open access/gratis* pada *database*. Untuk kriteria eksklusi yang ditetapkan peneliti yaitu artikel *literatur review* dan tidak ada abstrak.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Penelitian kepustakaan ini menjelaskan tentang pelayanan prima dan kepuasan

pasien dengan menggunakan sepuluh hasil penelitian, yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Literature Review

Tahun	Penulis dan Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Saran
2015	Suroso, Rr Tutik Sri Haryati, Mustikasari, Enie Novicastari  “Pelayanan Keperawatan Prima Berbasis Budaya Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit”	Penelitian ini adalah penelitian <i>quasi experiment</i> dengan rancangan <i>pre and post with control group design</i> . Jumlah sampel adalah 35 dan 140 pasien. Teknik pengambilan sampel untuk perawat menggunakan total <i>sampling</i> , sementara untuk pasien dilakukan dengan <i>consecutive sampling</i> . Perawat yang menjadi responden dalam penelitian ini ada dua, yaitu perawat dalam kelompok intervensi berasal dari RS X dan perawat dalam kelompok kontrol berasal dari RS Y. Pasien yang dirawat inap sebagai responden yang berasal dari RS X (kelompok intervensi) dan pasien yang dirawat inap sebagai responden berasal dari RS Y (kelompok kontrol).	Adanya pengaruh yang bermakna ( $p < 0,05$ ) terhadap tingkat kepuasan pasien setelah perawat mendapatkan pelatihan pelayanan prima berbasis budaya pada sebelum dan sesudah di kelompok intervensi.	Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan model triangulasi.
2018	Qurrotu Aini  “Hubungan Pelayanan Prima ( <i>Excellent Service</i> ) Perawat dengan Kepuasan Pasien Di <i>Intensive Care Unit</i> RSUD Syamrabu Bangkalan”	Analitik Korelasional dengan pendekatan <i>Cross Sectional</i> . Pengambilan sampel menggunakan <i>simple random sampling</i> . Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 23 pasien yang dirawat di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan. Waktu penelitian dilakukan pada bulan Desember 2017 sampai bulan Januari 2018. Di ICU RSUD Syamrabu Bangkalan.	Ada hubungan antara pelayanan prima ( <i>Excellent Service</i> ) perawat dengan kepuasan pasien di ICU RSUD Syarifah Ambami Rato Ebu Bangkalan.	Bagi manajemen Rumah Sakit diharapkan menyediakan pelatihan khusus tentang Pelayanan prima ( <i>Excellent Service</i> ) untuk semua pegawainya sebagai upaya peningkatan pengetahuan perawat juga meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan

				perawat.
2019	Masroyana, Suhartono, Mokhammad Nurhadi  <i>“Correlation between the Implementation of Excellent Service of Nursing with the Level of Patient Satisfaction in Medika Mulia Hospital of Tuban”</i>	Penelitian ini terdiri dari variabel bebas yaitu pelayanan prima keperawatan dan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien. Desain studi penelitian ini adalah <i>cross sectional</i> dengan menggunakan instrumen kuesioner. Populasi pada penelitian ini adalah seluruh pasien di ruang VIP RS Media Mulia Tuban. Sampel pada penelitian ini sebanyak 56 pasien di ruang VIP RS Media Mulia Tuban. Analisis data yang digunakan menggunakan uji <i>rank spearman</i> .	Terdapat hubungan antara pelaksanaan pelayanan prima keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien di Ruang VIP RS Medika Mulia Tuban.	Rumah sakit harus lebih meningkatkan penerapan pelayanan prima sebagai strategi untuk memenuhi kepuasan pasien dengan membuat program pelatihan perawat untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia khususnya perawat, dan lebih aktif mencari tahu alasan ketidakpuasan pasien yang dirawat dengan rutin melakukan kepuasan pasien survei.
2019	Yoan Ajeng Mustika dkk,  <i>“Association of Health Service Quality with Patient Satisfaction in Primary Healthcare Center of Gedongtengen Yogyakarta”</i>	Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif analitik. Desain penelitian yang digunakan adalah <i>cross sectional</i> . Penelitian ini dilaksanakan di Poliklinik KIA dan FP Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta selama beberapa hari. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang datang ke poli KIA dan FP Puskesmas Gedongtengen Yogyakarta pada bulan April 2017 sebanyak 170 responden. Pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode <i>accidental sampling</i> sebanyak 119 responden	Ada hubungan antara dimensi reliabilitas, empati, jaminan, daya tanggap, dan <i>tangible</i> (bukti fisik atau bukti langsung) dengan kepuasan pasien di Puskesmas KIA dan KB Poliklinik Gedongtengen Kota Yogyakarta.	Tidak ada
2019	Nastiti Lestari, Iin Rahayu Kurniawati, Fasluky Nurillah, Yuvita Mayangsari, Atik Adinda	Penelitian ini merupakan penelitian <i>pre-experimental</i> dengan desain <i>one group pretest-posttest design</i> . Populasi penelitian ini adalah	Sebagian besar pasien merasa kurang puas sebelum adanya pelayanan prima A6 (63%), setelah ada pelayanan prima A6	Rumah Sakit perlu upaya perbaikan untuk indikator ketepatan dan kecepatan tindakan petugas

	<p>“Pengaruh Pelayanan Prima A6 (<i>Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability</i>) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan”</p>	<p>karyawan dan pasien rawat inap yang mendapat pelayanan di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat, dengan sampel yang diambil sebanyak 30 pasien rawat inap pada bulan Juli 2019 serta 30 perawat dan bidan. Teknik pengambilan sampel menggunakan <i>purposive sampling</i>. Uji prasyarat analisis yaitu uji <i>wilcoxon</i>.</p>	<p>sebagian besar pasien merasa puas (80%). Berdasarkan analisis pengaruh pelayanan prima A6 terhadap kepuasan pasien didapatkan bahwa terdapat hubungan antara pelayanan prima A6 dengan kepuasan pasien.</p>	<p>dalam melakukan pelayanan oleh pasien dengan cara selalu melakukan pelayanan prima A6 agar pasien merasa diperhatikan</p>
2020	<p>Febri Diah Perwita, Christyana Sandra, Ragil Ismi Hartanti</p> <p>“Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember”</p>	<p>Analitik observasional dengan desain studi <i>cross sectional</i>. Sampel penelitian berjumlah 75 responden, dimana pengambilan sampel menggunakan teknik <i>systematic random sampling</i>.</p>	<p>Sebagian besar pasien menilai pelayanan di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember cukup prima dan masing-masing komponen pelayanan prima termasuk dalam kategori cukup baik. Selain itu, dimensi kepuasan pasien yang termasuk dalam kategori puas yaitu dimensi jaminan dan empati. Sedangkan yang termasuk dalam kategori tidak puas ialah dimensi kehandalan, ketanggapan, dan bukti fisik. Hasil analisis <i>regresi linier</i> sederhana menunjukkan adanya pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien di instalasi rawat inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember.</p>	<p>Rumah sakit menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima dan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan yang secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan tersebut, petugas sebaiknya berperan lebih aktif dalam memenuhi kebutuhan pasien seperti dalam memberikan informasi yang dibutuhkannya, dokter harus lebih mematuhi jadwal visite sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, serta melakukan pengawasan internal secara rutin agar setiap pelayanan yang dilakukan tetap sesuai dengan prosedur dan standar profesinya.</p>
2021	<p>Minaria, Ponita Sitorus</p>	<p>Penelitian analitik dengan desain <i>cross sectional</i>.</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan adanya hubungan pelayanan</p>	<p>Untuk memperoleh pelayanan prima</p>

	<p>“Hubungan Pelayanan Prima Dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosi”</p>		<p>prima dengan kepuasan pasien di Rumah Sakit Umum Daerah Porsea Kabupaten Toba Samosir.</p>	<p>dari rumah sakit, maka pasien dapat memberikan masukan kepada rumah sakit agar tidak membuat prosedur pendaftaran yang berbelit-belit, menjaga kerapian dan kebersihan tenaga kesehatan serta tenaga kesehatan selalu menjalankan tugas dan tanggung jawab dengan sebaik-baiknya sebagai petugas kesehatan.</p>
2021	<p>Reski Dewi Pratiwi, Ryrin Suryaman Prana Putra</p> <p>“Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSUD Labuang Baji Makassar”</p>	<p>Penelitian kuantitatif dengan menggunakan desain <i>cross sectional study</i>. Penelitian ini dilaksanakan di ruang rawat jalan RSUD Labuang Baji Makassar. Jumlah sampel sebanyak 397 pasien rawat jalan. Pengambilan data dilakukan dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan uji chi square pada <math>\alpha &lt; 5 \%</math>.</p>	<p>Pelayanan prima dengan 6 indikator (perhatian, tindakan, kemampuan, penampilan, tanggung jawab) berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat jalan di RSUD Labuang Baji Makassar.</p>	<p>Tidak ada</p>
2022	<p>Dewiana Novitasari</p> <p>“Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality ?”</p>	<p>Metode analisis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui survei <i>online</i> dengan media sosial. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan secara online melalui media sosial, responden penelitian ini adalah 400 pegawai rumah sakit di Banten yang dipilih melalui metode <i>simple random sampling</i>. Analisis data menggunakan <i>Structural Equation Modeling</i> (SEM) dengan <i>software Smart PLS 4.0</i>.</p>	<p><i>Service excellent</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, <i>service excellent</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pasien, <i>service quality</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, dan <i>service quality</i> berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan</p>	<p>Bagi rumah sakit, mutu <i>service excellent</i> dan <i>service method</i> harus diterapkan untuk meningkatkan kepuasan pasien di ruang rawat inap.</p>



			pasien.	
2022	Adventus M.R Lumbanbatu “Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di RS X Jakarta Timur”	Penelitian kuantitatif dengan metode <i>pre-eksperimental</i> dengan rancangan <i>posttest only design</i> . Populasi penelitian adalah pasien rawat inap dewasa Rumah Sakit X Jakarta Timur Tahun 2021. Jumlah sampel sesuai dengan Rumus Slovin berjumlah 100 dengan teknik <i>simple random sampling</i>	Ada pengaruh penerapan pelayanan prima ( <i>service excellence</i> ) perawat terhadap tingkat kepuasan pasien di Rumah Sakit X Jakarta Timur.	Rumah sakit diharapkan menyediakan pelatihan mengenai pelayanan prima dan memberikan kesempatan kepada seluruh karyawan secara bergiliran untuk mengikuti pelatihan tersebut, petugas sebaiknya berperan lebih aktif dalam memenuhi kebutuhan pasien seperti dalam memberikan informasi yang dibutuhkannya, dokter harus lebih mematuhi jadwal kunjungan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, serta melakukan pengawasan internal secara rutin agar setiap pelayanan yang dilakukan tetap sesuai dengan prosedur dan standar profesinya.

Pelayanan prima bertujuan untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi serta memuaskan masyarakat (Jannah, 2016). Pelaksanaan pelayanan prima merupakan wujud kepedulian terhadap pelanggan atau pasien dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan pasien. Pelayanan yang diberikan kepada pasien haruslah berorientasi terhadap kepentingan pasien, bukan hanya kepentingan perusahaan atau instansi kesehatan.

Pelayanan prima dalam pelaksanaannya merupakan pelayanan yang sangat baik dan mampu memenuhi harapan pelanggan. Beberapa penelitian telah dilakukan untuk

mengetahui pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan pasien. Beberapa penelitian tersebut menilai pelayanan prima di rumah sakit dengan menggunakan 6 indikator, yaitu Sikap (*Attitude*), Perhatian (*Attention*), Tindakan (*Action*), Kemampuan (*Ability*), Penampilan (*Appearance*), dan Tanggung jawab (*Accountability*) terhadap kepuasan pasien (Pratiwi & Putra, 2021; Lestari *et al.*, 2019). Penelitian tersebut dilakukan pada beberapa rumah sakit di Indonesia.

Sikap didefinisikan sebagai perilaku atau keyakinan yang harus ada dan secara relatif berlangsung lama serta ditujukan ketika menghadapi pelanggan atau pasien (Laurena,

2015). Perhatian didefinisikan sebagai suatu bentuk kepedulian yang penuh terhadap pelanggan atau pasien, baik berhubungan dengan kebutuhan, keinginan, pemahaman, saran maupun kritik dari pelanggan atau pasien di rumah sakit. Tindakan didefinisikan sebagai perbuatan untuk semua kegiatan yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau pasien di rumah sakit (Silvia, 2018). Indikator pelayanan prima berikutnya yaitu kemampuan.

Kemampuan merupakan keterampilan dan pengetahuan yang dimiliki tenaga kesehatan, seperti dapat berkomunikasi dengan efektif dan memberikan motivasi kepada pasien. Untuk menunjang pelayanan prima, manajemen rumah sakit dapat menggunakan *public relation* dalam membangun hubungan yang baik antara internal dan eksternal rumah sakit. Indikator lainnya yaitu penampilan tenaga kesehatan baik fisik maupun non fisik yang dapat menumbuhkan kepercayaan kepada pasien. Salah satu cara menumbuhkan kepuasan pasien adalah tanggung jawab tenaga kesehatan terhadap pekerjaannya sebagai bentuk kepedulian terhadap pasien. Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pelayanan prima harus diterapkan di setiap rumah sakit sebagai syarat meningkatkan kepuasan pasien (Nurlia, 2018).

Rumah sakit bertanggung jawab untuk selalu meningkatkan kepuasan pasien, salah satunya dengan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada tenaga kesehatan. Pelatihan yang diberikan dapat berbasis budaya, sehingga tenaga kesehatan dapat memberikan pelayanan tanpa menghilangkan budaya setempat dan memahami aspek budaya mereka. Hal tersebut dikarenakan setiap pasien memiliki karakteristik yang berbeda, diharapkan tenaga kesehatan memiliki pengetahuan yang cukup tentang karakteristik pasien sehingga interaksi dapat berjalan dengan baik (Sumijatun, 2011). Tujuan dari pelatihan pelayanan prima tersebut untuk mendapatkan kepuasan bagi pasien maupun keluarga (Suroso dkk, 2015).

Penelitian yang dilakukan Novitasari (2022) mengatakan bahwa pelayanan prima berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Penelitian yang dilakukan di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan juga menunjukkan bahwa ada hubungan antara pelayanan prima dengan kepuasan pasien (Lestari *et al.*, 2019). Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan pelanggan (Silvia, 2018). Salah satu hal penting dalam pelayanan prima untuk mewujudkan kepuasan pasien adalah komunikasi (Siregar, 2020).

Komunikasi yang baik dan benar merupakan bagian penting dalam sebuah pelayanan (Hadipoero & Panuju, 2018). Salah satu jenis komunikasi yang dapat diterapkan yaitu komunikasi terapeutik untuk meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan. Komunikasi terapeutik yaitu komunikasi yang terjadi secara sadar antara petugas kesehatan dengan pasien dan bertujuan untuk kesembuhan pasien (Mundakir, 2016). Penelitian Siregar (2020) menunjukkan bahwa komunikasi terapeutik dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima di Rumah Sakit Haji Medan. Berdasarkan komunikasi tersebut, kualitas pelayanan dapat dirasakan secara langsung oleh pasien. Pasien akan merasa puas ketika kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya sama atau melebihi harapannya.

Pasien yang berkunjung ke rumah sakit tidak hanya mengalami sakit fisik, namun juga gangguan mental, seperti mudah tersinggung, sedih dan putus asa karena penyakit yang dideritanya. Dalam hal ini, cara komunikasi dan empati tenaga kesehatan sangat dibutuhkan sebagai obat pertama bagi pasien. Bentuk komunikasi terapeutik yang baik, antara lain memberikan kejelasan informasi mengenai kondisi pasien, rutin mengingatkan untuk mengonsumsi obat, dan memberikan informasi tindak lanjut setelah pasien mendapatkan perawatan (Siregar, 2020). Oleh karena itu, peran komunikasi terapeutik sangat penting antara tenaga kesehatan dengan pasien dalam pelayanan prima.



#### 4. Simpulan

Pelayanan prima di rumah sakit sangat berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Komunikasi yang baik dalam pelayanan prima merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga akan tercapai kepuasan pasien. Oleh karena itu, diharapkan rumah sakit dapat meningkatkan penerapan pelayanan prima dengan memperhatikan aspek komunikasi sebagai strategi untuk memenuhi kepuasan pasien.

#### 5. Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian penelitian *literature review* ini.

#### Daftar Pustaka

- Aiken, L. H., Sloane, D. M., Ball, J., Bruyneel, L., Rafferty, A. M., & Griffiths, P. (2018). *Patient Satisfaction with Hospital Care and Nurses in England: An Observational*
- Aini, Q. (2018). *Hubungan Pelayanan Prima (Excellent Service) Perawat Dengan Kepuasan Pasien di Intensive Care Unit RSUD Syamrabu Bangkalan*. *Nursing Update: Jurnal Ilmiah Ilmu Keperawatan* P-ISSN: 2085-5931 e-ISSN: 2623-2871, 9(2), 29-36.
- Hadipoero, M. M., & Pamuju, R. (2018). *Komunikasi Non Verbal Dalam Pelayanan Prima Di Uptsa (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) Pemerintah Kota Surabaya*. *Jurnal Ilmiah LISKI (Lingkar Studi Komunikasi)*, 4(1), 13-31.
- Jannah, M. (2016). *Pelayanan Prima Pada Posyandu Lansia Di Pondok Kesehatan Desa (Ponkesdes), Desa Karangdinoyo Kecamatan Sumberrejo Kabupaten Bojonegoro*. *Publika*, 4(5).
- Karyaningsih, Ponco., D. (2018). *Ilmu Komunikasi: Edisi 1*. Yogyakarta: Penerbit Samudera Biru (Anggota IKAPI).
- Kelana, M. T. (2015). *Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima (Service Excellent) Perawat Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*. Naskah Publikasi. Diperoleh dari [download.portalgaruda.org/](http://download.portalgaruda.org/)
- Laurena, D. J. (2015). *Analisis Pelayanan Prima Dengan Konsep A6 Pada Perpustakaan Tinggi Negeri di Surabaya*. *Ilmu Informasi dan Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Airlangga*. Disertasi. Universitas Airlangga.
- Lestari, N. *et al.* (2019). Pengaruh Pelayanan Prima A6 (Attitude, Attention, Action, Ability, Appearance, Accountability) terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Muhammadiyah Babat Kabupaten Lamongan, *JHS: Journal Hospital Science*, 2(1), pp. 47-52.
- Lumbanbatu, A. M. (2022). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RS X Jakarta Timur. *Jurnal Ilmiah Keperawatan Indonesia*, 5(2), pp. 157-167.
- Masroyana, Suhartono and Nurhadi, M. (2019). Correlation between the Implementation of Excellent Service of Nursing with the Level of Patient Satisfaction in Medika Mulia Hospital of Tuban, *International Journal of Multi Discipline Science (IJ-MDS)*, 2(2).
- Mundakir. (2016). *Komunikasi Pelayanan Kesehatan: Cetakan 1*. Yogyakarta: Indomedia Pustaka Penerbit & Distributor.
- Novitasari, D. (2022). Hospital Quality Service and Patient Satisfaction: How The Role of Service Excellent and Service Quality?. *Journal of Information Systems and Management*, 01(01), pp. 29-36.
- Nurlia. (2018). Strategi Pelayanan dengan Konsep Excellent Service. *Meraja Journal*. 1(2). pp.17 - 30.
- Perwita, F. D., Sandra, C. and Hartanti, R. I. (2020). *Pengaruh Pelayanan Prima*

*Terhadap Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Daerah Kalisat Kabupaten Jember, Ikesmas, 16(1), p. 27.*

- Pratiwi, R. D., & Pertiwi, D. S. (2018). Hubungan Komunikasi Terapeutik Dan Caring Dengan Kepuasan Pasien Terhadap Perawat Ruang Rawat Inap Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Multazam Medika Bekasi Timur. *Eduharma Journal, Vol 2 No. 2, 1-22*
- Pratiwi, R. D., & Putra, R. S. P. (2021). Pengaruh Penerapan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan di RSUD Labuang Baji Makassar. *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo, 7(1), 30-44.*
- Putri, H. A., Saryadi, S., & Dewi, R. S. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Islam Kota Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 2(3), 110-116.*
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan Prima dan Kepuasan Pelanggan di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Makassar II.*
- Siregar, N. S. S. (2020). Komunikasi Terapeutik Tenaga Kesehatan terhadap Pasien Rawat Inap dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Haji Medan. *Inovasi, 17(1), 21-30.*
- Sumijatun. (2011). *Membudayakan Etika dalam Praktek Keperawatan.* Jakarta: Medika Salemba.
- Sitorus, P. (2021). Hubungan Pelayanan Prima dengan Kepuasan Pasien di Ruang Rawat Inap RSUD Porsea Kabupaten Toba Samosir. *Jurnal Ners Indonesia, 7(2), 54-62.*
- Suroso *et al.* (2015). Pelayanan Keperawatan Prima Berbasis Budaya Berpengaruh Terhadap Tingkat Kepuasan Pasien di Rumah Sakit. *Jurnal Keperawatan Indonesia, 18(1), pp. 38-44.*