

## **HUBUNGAN ANTARA MANAJEMEN MUTU DAN KEPUTUSAN PASIEN DALAM LAYANAN KESEHATAN**

Sri Rahayu<sup>1</sup>, Marysha Ikmaniar Hannari<sup>2</sup>, Anggi Indah Karera<sup>3</sup>, Amanda Husnatul Nazli<sup>4</sup>,  
Dewi Agustina<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup>Universitas Islam Negeri Sumatera Utara

Email: [sriahayu4339@gmail.com](mailto:sriahayu4339@gmail.com)<sup>1</sup>, [maryshaikmaniar.forcollege@gmail.com](mailto:maryshaikmaniar.forcollege@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[anggiindahkarera12@gmail.com](mailto:anggiindahkarera12@gmail.com)<sup>3</sup>, [mandanazli08@gmail.com](mailto:mandanazli08@gmail.com)<sup>4</sup>, [dewiagustina@uinsu.ac.id](mailto:dewiagustina@uinsu.ac.id)<sup>5</sup>

### **ABSTRAK**

Manajemen mutu dalam layanan kesehatan memiliki peran penting dalam menentukan keputusan pasien terhadap pilihan fasilitas dan jenis perawatan yang mereka terima. Penerapan strategi manajemen mutu yang efektif dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperbaiki hasil klinis, serta meningkatkan efisiensi operasional fasilitas kesehatan. Beberapa aspek utama dalam manajemen mutu meliputi standar prosedur operasional, kepatuhan terhadap protokol medis, pelatihan tenaga kesehatan, serta penggunaan teknologi dalam layanan medis. Keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi terhadap kualitas layanan, pengalaman sebelumnya, serta informasi yang tersedia mengenai fasilitas kesehatan. Faktor-faktor seperti keramahan tenaga medis, kecepatan layanan, kebersihan fasilitas, dan aksesibilitas juga berkontribusi dalam membentuk persepsi pasien terhadap mutu layanan. Pasien cenderung memilih fasilitas yang menawarkan pelayanan yang transparan, responsif, dan sesuai dengan harapan mereka. Hubungan antara manajemen mutu dan keputusan pasien bersifat kompleks dan saling memengaruhi. Implementasi manajemen mutu yang optimal dapat meningkatkan kepercayaan pasien, mengurangi risiko kesalahan medis, serta menciptakan lingkungan yang lebih aman dan nyaman bagi pasien. Oleh karena itu, penting bagi fasilitas kesehatan untuk terus meningkatkan standar kualitas layanan agar dapat memenuhi ekspektasi pasien serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap institusi kesehatan yang bersangkutan.

**Kata Kunci:** Manajemen Mutu, Keputusan Pasien, Layanan Kesehatan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien.

### **ABSTRACT**

*Quality management in healthcare plays an important role in determining patient decisions regarding the choice of facilities and the type of care they receive. The implementation of effective quality management strategies can increase patient satisfaction, improve clinical outcomes, and increase the operational efficiency of healthcare facilities. Some of the main aspects of quality management include standard operating procedures, compliance with medical protocols, training of healthcare workers, and the use of technology in medical services. Patient decisions in choosing healthcare services are influenced by various factors, including perceptions of service quality, previous experiences, and information available about healthcare facilities. Factors such as friendliness of medical personnel, speed of service, cleanliness of facilities, and accessibility also contribute to shaping patient perceptions of*

*service quality. Patients tend to choose facilities that offer transparent, responsive services that meet their expectations. The relationship between quality management and patient decisions is complex and interdependent. Optimal implementation of quality management can increase patient trust, reduce the risk of medical errors, and create a safer and more comfortable environment for patients. Therefore, it is important for healthcare facilities to continue to improve service quality standards in order to meet patient expectations and increase their loyalty to the healthcare institution concerned.*

**Keywords:** *Quality Management, Patient Decision, Health Services, Service Quality, Patient Satisfaction.*

## **PENDAHULUAN**

Manajemen mutu dalam layanan kesehatan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan pasien dan keputusan mereka dalam memilih fasilitas kesehatan. Penerapan manajemen mutu yang baik dapat meningkatkan efektivitas layanan, mengurangi kesalahan medis, serta meningkatkan keselamatan dan kenyamanan pasien (Bakobat, Wulur, & Sumarauw, 2021). Manajemen mutu dalam layanan kesehatan mencakup berbagai aspek, seperti standar operasional prosedur, kepatuhan terhadap protokol medis, serta peningkatan kompetensi tenaga kesehatan. Keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk persepsi terhadap kualitas layanan, pengalaman sebelumnya, serta rekomendasi dari orang lain (Yudha, Suparman, Mamlukah, & Wahyuniar, 2024).

Dalam konteks layanan kesehatan, mutu tidak hanya mencerminkan kemampuan fasilitas kesehatan dalam memberikan pelayanan yang optimal, tetapi juga bagaimana pasien merasakan manfaat dari layanan tersebut. Beberapa faktor yang memengaruhi persepsi pasien terhadap mutu layanan meliputi keramahan tenaga medis, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kebersihan fasilitas, serta aksesibilitas layanan (Afrioza & Baidillah, 2021). Keputusan pasien untuk memilih suatu fasilitas kesehatan dapat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan yang telah diterima sebelumnya. Jika pasien merasa puas dengan mutu layanan yang diberikan, mereka cenderung kembali untuk mendapatkan perawatan di fasilitas yang sama (Tjiphanata & Tumewu, 2024).

Manajemen mutu dalam layanan kesehatan juga berperan dalam menciptakan sistem yang lebih efisien dan terstruktur, sehingga dapat mengurangi risiko kesalahan medis serta meningkatkan koordinasi antar tenaga medis. Dengan adanya manajemen mutu yang baik, tenaga kesehatan dapat bekerja lebih optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas

kepada pasien (Nurbayty & Usman, 2022). Keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan juga dipengaruhi oleh strategi pemasaran yang diterapkan oleh fasilitas kesehatan. Faktor seperti promosi, harga, lokasi, serta kualitas layanan menjadi pertimbangan utama bagi pasien dalam menentukan pilihan mereka (Mutmainnah & Ahri, 2021).

Kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan erat dengan loyalitas pasien. Pasien yang mendapatkan pelayanan yang baik cenderung memiliki niat untuk kembali menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Selain itu, mereka juga dapat menjadi agen pemasaran tidak langsung dengan merekomendasikan layanan tersebut kepada keluarga dan teman-teman mereka (Yusra, 2020). Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu terus meningkatkan mutu layanan agar dapat mempertahankan serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pasien.

Salah satu faktor yang berkontribusi terhadap keputusan pasien adalah handover atau proses penyerahan informasi pasien antar tenaga medis. Handover yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan keselamatan pasien serta memberikan kepastian kepada mereka bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang optimal (Riyanto, 2022). Dalam beberapa penelitian, handover yang dilakukan secara bedside atau langsung di hadapan pasien lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pasien dibandingkan dengan handover tradisional yang dilakukan di ruang perawat.

Selain itu, hubungan antara persepsi pasien terhadap mutu layanan dan niat untuk kembali menggunakan layanan juga telah banyak diteliti. Pasien yang memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan cenderung kembali untuk mendapatkan perawatan di tempat yang sama. Persepsi ini dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pengalaman pribadi, interaksi dengan tenaga kesehatan, serta kenyamanan fasilitas (Amri, Indrawati, Sulistyowati, & Susanti, 2024). Oleh karena itu, penting bagi fasilitas kesehatan untuk terus meningkatkan standar mutu agar dapat memenuhi harapan pasien serta menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Bauran pemasaran juga menjadi salah satu aspek penting dalam keputusan pasien untuk memilih layanan kesehatan. Faktor-faktor seperti harga, lokasi, promosi, dan kualitas pelayanan dapat memengaruhi minat pasien dalam menggunakan layanan kesehatan tertentu (Djuwa, Sinaga, & Dodo, 2020). Dalam beberapa kasus, pasien lebih memilih fasilitas kesehatan yang memiliki citra baik dan dikenal luas oleh masyarakat, meskipun biaya yang dikeluarkan lebih tinggi dibandingkan dengan fasilitas lainnya. Oleh karena itu, fasilitas

kesehatan perlu menerapkan strategi pemasaran yang efektif untuk menarik lebih banyak pasien serta meningkatkan loyalitas mereka.

Mutu pelayanan kesehatan juga dapat meningkatkan kepercayaan pasien terhadap fasilitas kesehatan. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diterima akan memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap fasilitas tersebut. Kepercayaan ini dapat dibangun melalui komunikasi yang baik antara pasien dan tenaga medis, serta transparansi dalam proses pengobatan dan perawatan (Sary, Rusydi, & Baharuddin, 2023). Oleh karena itu, penting bagi fasilitas kesehatan untuk terus meningkatkan komunikasi dengan pasien serta memberikan informasi yang jelas dan akurat mengenai prosedur medis yang akan dijalani pasien.

Dalam meningkatkan mutu layanan kesehatan, diperlukan komitmen dari seluruh elemen dalam fasilitas kesehatan, mulai dari manajemen hingga tenaga medis yang berinteraksi langsung dengan pasien. Peningkatan mutu dapat dilakukan melalui berbagai cara, seperti pelatihan tenaga medis, penerapan teknologi dalam layanan kesehatan, serta evaluasi berkala terhadap sistem pelayanan yang telah diterapkan (Akbar, 2022). Dengan adanya komitmen yang kuat dalam meningkatkan mutu layanan, diharapkan fasilitas kesehatan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada pasien serta meningkatkan kepercayaan dan loyalitas mereka.

Peningkatan mutu pelayanan kesehatan juga dapat dilakukan melalui penerapan manajemen mutu terpadu. Manajemen mutu terpadu merupakan pendekatan sistematis dalam meningkatkan kualitas layanan dengan melibatkan seluruh elemen dalam fasilitas kesehatan (AMBARI, Sunarsih, & Minarti, 2023). Penerapan manajemen mutu terpadu dapat meningkatkan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan medis, serta meningkatkan keselamatan pasien. Dengan adanya sistem manajemen mutu yang baik, diharapkan pasien dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas serta sesuai dengan harapan mereka.

Hubungan antara manajemen mutu dan keputusan pasien dalam layanan kesehatan merupakan aspek yang saling memengaruhi. Implementasi manajemen mutu yang baik dapat meningkatkan tingkat kepuasan pasien serta meningkatkan kepercayaan mereka terhadap fasilitas kesehatan. Sebaliknya, keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan juga dapat menjadi indikator keberhasilan dari penerapan manajemen mutu dalam suatu fasilitas kesehatan (Sari, Desty, & Anggorowati, 2023). Oleh karena itu, penting bagi fasilitas kesehatan

untuk terus meningkatkan standar mutu layanan agar dapat memenuhi harapan pasien serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap fasilitas tersebut.

Secara keseluruhan, manajemen mutu dalam layanan kesehatan memiliki peran penting dalam menentukan keputusan pasien terhadap pilihan fasilitas dan jenis perawatan yang mereka terima. Dengan menerapkan strategi manajemen mutu yang efektif, fasilitas kesehatan dapat meningkatkan kepuasan pasien, memperbaiki hasil klinis, serta meningkatkan efisiensi operasional. Oleh karena itu, penting bagi fasilitas kesehatan untuk terus berupaya dalam meningkatkan mutu layanan agar dapat memenuhi harapan pasien serta meningkatkan loyalitas mereka terhadap institusi kesehatan yang bersangkutan

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode studi pustaka sebagai pendekatan utama dalam pengumpulan dan analisis data. Studi pustaka merupakan metode penelitian yang mengandalkan sumber-sumber literatur yang telah ada, baik dalam bentuk jurnal ilmiah, buku, maupun laporan penelitian sebelumnya. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memahami secara mendalam hubungan antara manajemen mutu dan keputusan pasien dalam layanan kesehatan berdasarkan hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Dalam proses pengumpulan data, berbagai sumber literatur yang relevan digunakan untuk memperoleh informasi mengenai konsep manajemen mutu dalam layanan kesehatan, faktor-faktor yang memengaruhi keputusan pasien, serta hubungan antara kedua variabel tersebut. Sumber yang digunakan berasal dari jurnal ilmiah yang telah terpublikasi, baik dalam skala nasional maupun internasional, sehingga memastikan bahwa data yang digunakan memiliki kredibilitas tinggi. Literatur yang dikaji mencakup penelitian-penelitian terkait penerapan manajemen mutu di rumah sakit, kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan, serta faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan.

Analisis data dilakukan dengan cara mengidentifikasi, mengelompokkan, dan membandingkan temuan dari berbagai studi yang telah dikaji. Pendekatan ini bertujuan untuk menemukan pola, tren, serta hubungan yang dapat menjelaskan bagaimana penerapan manajemen mutu dalam layanan kesehatan berpengaruh terhadap keputusan pasien. Selain itu, metode ini juga memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi berbagai faktor yang dapat meningkatkan efektivitas implementasi manajemen mutu dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap suatu fasilitas kesehatan.

Langkah-langkah dalam metode studi pustaka ini diawali dengan pencarian dan seleksi literatur yang relevan, baik melalui database jurnal ilmiah maupun sumber-sumber terpercaya lainnya. Setelah itu, dilakukan analisis isi terhadap literatur yang terpilih untuk memahami berbagai perspektif serta temuan yang telah diperoleh dalam penelitian sebelumnya. Proses analisis ini dilakukan dengan pendekatan deskriptif, di mana setiap temuan dikaji secara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang komprehensif tentang hubungan antara manajemen mutu dan keputusan pasien dalam layanan kesehatan.

Kelebihan dari metode studi pustaka ini adalah kemampuannya dalam menyajikan berbagai sudut pandang dari penelitian yang telah dilakukan, sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih luas mengenai topik yang dikaji. Selain itu, metode ini juga memungkinkan peneliti untuk menghindari keterbatasan yang biasanya ditemukan dalam penelitian lapangan, seperti keterbatasan akses terhadap responden atau faktor subjektivitas dalam pengumpulan data. Namun, keterbatasan dari metode ini adalah ketergantungan terhadap hasil penelitian sebelumnya, sehingga tidak memungkinkan untuk mendapatkan data primer yang lebih spesifik terhadap kondisi tertentu. Oleh karena itu, dalam penelitian ini digunakan berbagai sumber literatur yang mutakhir dan relevan untuk memastikan bahwa analisis yang dilakukan tetap akurat dan terkini.

Dengan menggunakan metode studi pustaka, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pentingnya manajemen mutu dalam layanan kesehatan serta bagaimana faktor ini dapat memengaruhi keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan. Melalui analisis berbagai penelitian yang telah dilakukan, diharapkan dapat diperoleh kesimpulan yang lebih komprehensif mengenai peran manajemen mutu dalam meningkatkan kualitas layanan kesehatan serta dampaknya terhadap kepuasan dan loyalitas pasien.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Manajemen mutu dalam layanan kesehatan memiliki pengaruh besar terhadap keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan. Mutu pelayanan yang tinggi tidak hanya meningkatkan kepuasan pasien tetapi juga memperkuat loyalitas mereka dalam menggunakan layanan yang sama di masa mendatang. Penelitian yang dilakukan oleh Bakobat, Wulur, dan Sumarauw (2021) menunjukkan bahwa penerapan manajemen mutu terpadu di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung memberikan dampak positif terhadap kepuasan pasien, sehingga meningkatkan kepercayaan mereka dalam menggunakan layanan tersebut. Kepercayaan ini

menjadi faktor penting dalam pengambilan keputusan pasien terkait pemilihan rumah sakit atau fasilitas kesehatan lainnya.

Selain itu, mutu layanan kesehatan dapat diukur melalui berbagai dimensi, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Yudha et al. (2024) menemukan bahwa dimensi-dimensi mutu layanan tersebut sangat berpengaruh terhadap keputusan pasien dalam memanfaatkan kembali layanan kesehatan, terutama di UPTD Puskesmas Bojongsambir Kabupaten Tasikmalaya. Pasien cenderung kembali menggunakan layanan kesehatan yang memiliki standar mutu yang baik dan memenuhi harapan mereka.

Kepuasan pasien juga menjadi indikator utama dalam menilai efektivitas manajemen mutu. Penelitian oleh Afrioza dan Baidillah (2021) menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Sepatan berbanding lurus dengan mutu layanan yang diberikan. Faktor-faktor seperti keramahan tenaga medis, ketepatan waktu pelayanan, serta fasilitas kesehatan yang memadai menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan pasien untuk tetap menggunakan layanan kesehatan di puskesmas tersebut.

Lebih lanjut, penerapan manajemen mutu terpadu di rumah sakit terbukti dapat meningkatkan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Tjiphanata dan Tumewu (2024) menemukan bahwa di RSUD Maria Walanda Maramis, standar mutu yang diterapkan berdampak langsung terhadap loyalitas pasien. Ketika rumah sakit berhasil memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi, pasien cenderung tidak hanya kembali tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain.

Selain mutu layanan, faktor pemasaran juga berperan dalam membentuk keputusan pasien. Menurut penelitian Nurbayty dan Usman (2022), bauran pemasaran yang meliputi harga, lokasi, promosi, dan produk memiliki pengaruh besar terhadap persepsi pasien terhadap mutu layanan kesehatan. Pasien cenderung memilih layanan kesehatan yang menawarkan kombinasi terbaik antara harga yang terjangkau dan mutu pelayanan yang memuaskan.

Faktor lain yang juga berpengaruh adalah aksesibilitas dan kenyamanan dalam mendapatkan layanan kesehatan. Penelitian oleh Mutmainnah dan Ahri (2021) menunjukkan bahwa di RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo, faktor-faktor seperti kecepatan pelayanan, kemudahan administrasi, serta interaksi antara tenaga medis dan pasien sangat menentukan keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Semakin mudah pasien mengakses layanan berkualitas, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap menggunakan fasilitas tersebut.

Kualitas pelayanan juga berkaitan erat dengan loyalitas pasien. Penelitian oleh Yusra (2020) menemukan bahwa kepuasan pasien BPJS dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Tingginya kepuasan pasien tidak hanya berdampak pada keputusan mereka untuk kembali menggunakan layanan tersebut tetapi juga pada reputasi rumah sakit di mata masyarakat.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Amri et al. (2024) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap minat kunjungan ulang di rawat jalan RSUP Persahabatan. Pengalaman positif pasien dalam mendapatkan layanan kesehatan yang berkualitas tinggi meningkatkan kemungkinan mereka untuk tetap memilih fasilitas tersebut dalam kunjungan berikutnya.

Dalam konteks puskesmas, penelitian Djuwa, Sinaga, dan Dodo (2020) menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu layanan di Puskesmas Bakunase mempengaruhi keputusan mereka untuk kembali berobat. Faktor seperti keramahan tenaga medis, kebersihan fasilitas, serta ketepatan waktu pelayanan berperan dalam membangun kepercayaan pasien.

Aspek bauran pemasaran dalam layanan kesehatan juga memiliki dampak signifikan terhadap keputusan pasien. Sary, Rusydi, dan Baharuddin (2023) dalam penelitiannya di RSUD Regional Provinsi Sulawesi Barat menemukan bahwa strategi pemasaran yang efektif dapat meningkatkan jumlah kunjungan ulang pasien rawat jalan. Hal ini menunjukkan bahwa selain meningkatkan mutu layanan, fasilitas kesehatan juga perlu memperhatikan strategi pemasaran guna menarik dan mempertahankan pasien.

Dimensi kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam kepuasan pasien. Akbar (2022) menekankan bahwa aspek seperti kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pasien. Pasien yang merasa puas dengan layanan yang diberikan cenderung memilih kembali rumah sakit tersebut ketika membutuhkan perawatan medis di masa mendatang.

Peningkatan manajemen mutu dalam layanan kesehatan juga menjadi perhatian utama dalam penelitian yang dilakukan oleh Ambari, Sunarsih, dan Minarti (2023). Mereka menyoroti bahwa manajemen mutu yang efektif tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan pasien tetapi juga memperbaiki citra rumah sakit. Oleh karena itu, rumah sakit yang menerapkan sistem manajemen mutu yang baik akan lebih mudah menarik pasien serta mempertahankan loyalitas mereka.

Selain kepuasan, loyalitas pasien juga menjadi indikator penting dalam menilai efektivitas manajemen mutu. Sari, Desty, dan Anggorowati (2023) dalam penelitiannya di Rumah Sakit X Purwodadi menemukan bahwa kualitas pelayanan kesehatan berhubungan langsung dengan loyalitas pasien. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan lebih cenderung untuk kembali menggunakan layanan kesehatan di rumah sakit tersebut.

Aspek komunikasi dalam pelayanan kesehatan juga berperan dalam kepuasan pasien. Riyanto (2022) menemukan bahwa metode handover tradisional dan bedside handover memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pasien. Komunikasi yang baik antara tenaga medis dan pasien dapat meningkatkan rasa percaya dan kenyamanan pasien dalam menerima pelayanan kesehatan.

Dari berbagai penelitian yang telah dikaji, dapat disimpulkan bahwa manajemen mutu dalam layanan kesehatan memiliki hubungan erat dengan keputusan pasien dalam memilih dan menggunakan fasilitas kesehatan. Faktor seperti kepuasan pasien, persepsi terhadap mutu layanan, dimensi kualitas pelayanan, strategi pemasaran, serta metode komunikasi dalam pelayanan kesehatan semuanya berkontribusi terhadap keputusan pasien. Oleh karena itu, fasilitas kesehatan perlu terus meningkatkan mutu layanan mereka guna mempertahankan pasien serta menarik lebih banyak pengguna layanan kesehatan di masa mendatang

## **KESIMPULAN**

Manajemen mutu dalam layanan kesehatan memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan keputusan pasien dalam memilih dan menggunakan fasilitas kesehatan. Mutu layanan yang baik tidak hanya meningkatkan tingkat kepuasan pasien tetapi juga berdampak pada loyalitas mereka terhadap fasilitas kesehatan yang digunakan. Oleh karena itu, rumah sakit dan pusat layanan kesehatan harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan mereka agar dapat memenuhi harapan pasien dan tetap menjadi pilihan utama dalam perawatan kesehatan.

Dimensi mutu layanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, menjadi faktor utama yang mempengaruhi keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Pasien cenderung lebih percaya pada fasilitas kesehatan yang mampu memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas tinggi. Selain itu, tenaga medis yang ramah dan responsif terhadap kebutuhan pasien juga menjadi pertimbangan penting dalam keputusan pasien untuk kembali menggunakan layanan yang sama.

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas manajemen mutu. Pasien yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan cenderung merekomendasikan fasilitas tersebut kepada orang lain, sehingga dapat meningkatkan jumlah pasien yang datang ke fasilitas tersebut. Oleh karena itu, kepuasan pasien harus menjadi prioritas utama dalam setiap penyediaan layanan kesehatan agar rumah sakit dan puskesmas dapat mempertahankan serta meningkatkan jumlah pasien mereka.

Strategi pemasaran juga berperan dalam keputusan pasien dalam memilih layanan kesehatan. Harga, promosi, lokasi, dan ketersediaan fasilitas menjadi pertimbangan utama dalam menentukan pilihan pasien. Rumah sakit dan puskesmas yang mampu menawarkan kombinasi terbaik antara harga yang terjangkau dan pelayanan berkualitas tinggi akan lebih mudah menarik perhatian pasien dan meningkatkan jumlah kunjungan mereka.

Selain strategi pemasaran, aksesibilitas dan kemudahan dalam memperoleh layanan kesehatan juga menjadi faktor penting. Pasien lebih cenderung memilih fasilitas kesehatan yang menyediakan layanan yang mudah diakses, cepat, dan tidak berbelit-belit dalam administrasi. Oleh karena itu, peningkatan sistem pelayanan yang lebih efisien akan memberikan dampak positif terhadap keputusan pasien dalam memilih fasilitas kesehatan.

Loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan sangat bergantung pada pengalaman mereka dalam mendapatkan pelayanan. Jika pasien mendapatkan pengalaman yang positif, mereka akan cenderung tetap menggunakan layanan tersebut di masa mendatang. Sebaliknya, jika pasien merasa kurang puas, mereka akan mencari alternatif lain yang dianggap lebih baik. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara berkelanjutan untuk mempertahankan kepercayaan dan loyalitas pasien.

Secara keseluruhan, hubungan antara manajemen mutu dan keputusan pasien dalam layanan kesehatan sangat erat dan saling mempengaruhi. Rumah sakit dan puskesmas yang mampu memberikan pelayanan yang berkualitas tinggi, efisien, dan sesuai dengan harapan pasien akan lebih mudah mempertahankan serta menarik lebih banyak pasien. Dengan demikian, peningkatan mutu layanan kesehatan harus menjadi fokus utama dalam upaya meningkatkan kepuasan dan loyalitas pasien terhadap fasilitas kesehatan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Bakobat, H., Wulur, M., & Sumarauw, J. S. (2021). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Budi Mulia Bitung. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 9(4), 622-631.

- Yudha, R. M., Suparman, R., Mamlukah, M., & Wahyuniar, L. (2024). Hubungan dimensi mutu layanan kesehatan dengan pemanfaatan kembali layanan rawat inap di UPTD Puskesmas Bojongsambir Kabupaten Tasikmalaya. *Journal of Health Research Science*, 4(1), 29-38.
- Afrioza, S., & Baidillah, I. (2021). Hubungan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Sepatan. *Journal of Nursing Practice and Education*, 1(2), 169-180.
- Tjiphanata, R., & Tumewu, F. J. (2024). Analisis Penerapan Manajemen Mutu Terpadu Di Rumah Sakit Umum Daerah Maria Walanda Maramis. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 12(01), 521-531.
- Nurbayty, D., & Usman, U. (2022). Hubungan bauran pemasaran dengan keputusan memilih layanan kesehatan pada pasien rawat inap Rumah Sakit Umum 'Aisyiyah St. Khadijah Kabupaten Pinrang. *Jurnal Ilmiah Manusia Dan Kesehatan*, 5(1), 511-520.
- Mutmainnah, U., & Ahri, R. A. (2021). Analisis Faktor Yang Berhubungan Dengan Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di RSUP. Dr. Wahidin Sudirohusodo Makassar 2020. *Journal of Muslim Community Health*, 2(1), 52-74.
- Yusra, Y. (2020). Hubungan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien BPJS. *Jurnal SAGO Gizi Dan Kesehatan*, 1(2), 201-206.
- Mahfudhoh, M., & Muslimin, I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Cilegon.
- Amri, Z. A., Indrawati, L., Sulistyowati, Y., & Susanti, R. (2024). Hubungan Persepsi Pasien Terkait Kualitas Pelayanan Dengan Minat Kunjungan Ulang di Rawat Jalan RSUP Persahabatan Tahun 2023. *Jurnal Manajemen Dan Administrasi Rumah Sakit Indonesia (MARSII)*, 8(1), 33-43.
- Djuwa, A. S., Sinaga, M., & Dodo, D. O. (2020). Hubungan Persepsi Pasien tentang Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Minat Kunjungan Ulang Rawat Jalan di Puskesmas Bakunase Kecamatan Kota Raja. *Media Kesehatan Masyarakat*, 2(2), 24-32.
- Sary, W. I., Rusydi, A. R., & Baharuddin, A. (2023). Pengaruh hubungan bauran pemasaran terhadap kunjungan ulang pasien rawat jalan di RSUD Regional Provinsi Sulawesi Barat. *Journal Of Muslim Community Health*, 4(2), 15-29.
- Akbar, F. (2022). Hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. *MPOT: Implementasi Manajemen Rumah Sakit*, 3, 181.

- AMBARI, A., SUNARSIH, E., & MINARTI, M. (2023). STUDI LITERATUR TENTANG PENINGKATAN MANAJEMEN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DI RUMAH SAKIT INDONESIA. *Journal of Nursing and Public Health*, 11(2), 318-330.
- Sari, N., Desty, R. T., & Anggorowati, L. (2023). Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan terhadap Loyalitas Pasien Non Asuransi di Rumah Sakit X Purwodadi. *Indonesian Journal of Health Community*, 4(2), 58-66.
- Riyanto, S. (2022). Hubungan Handover Tradisional Dan Bedside Handover Dengan Kepuasan Pasien. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 1(8), 477-482