

21. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP Literature Review.pdf

by

Submission date: 29-Mar-2023 09:10AM (UTC+0700)

Submission ID: 2049575521

File name: 21. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP Literature Review.pdf (233.04K)

Word count: 6272

Character count: 40759

HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN RAWAT INAP FKTP: LITERATURE REVIEW

Dina Ayu Mashita¹, Ervina Racmawati², Atma Deharja³, Efri Tri Ardiyanto⁴

Jurusan Kesehatan, Politeknik Negeri Jember, Indonesia¹²³⁴

*e-mail: dinamashita20@gmail.com

Abstrak

Kualitas pelayanan kesehatan berpengaruh terhadap kepuasan pasien. Ketidakpuasan pasien dapat mempengaruhi loyalitas pasien sehingga mengakibatkan menurunnya kunjungan dan rasa kepercayaan pasien untuk datang kembali ke fasilitas pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), cepat tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*)) dengan kepuasan pasien rawat inap di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Metode yang digunakan adalah *literature review* dengan menganalisis 10 artikel dari berbagai sumber. Berdasarkan hasil studi literatur dari berbagai penelitian yang diperoleh, peneliti mengemukakan bahwa 3 artikel menyebutkan kualitas pelayanan kesehatan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) secara keseluruhan memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien. Sebanyak 6 literatur yang menunjukkan dimensi *tangible* berhubungan dan 1 literatur yang menunjukkan tidak terdapat hubungan. Dimensi *reliability* terdapat 4 literatur yang menunjukkan berhubungan dan 3 literatur yang menunjukkan tidak berhubungan. Dimensi *responsiveness* terdapat 4 literatur yang menunjukkan berhubungan dan 3 literatur yang tidak berhubungan. Dimensi *assurance* terdapat 3 literatur yang menunjukkan berhubungan dan 4 literatur yang tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *empathy* terdapat 5 literatur yang menunjukkan berhubungan dan 2 literatur yang menunjukkan tidak berhubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *assurance* yang dinilai kurang baik sehingga tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Terdapat literatur yang hanya menuliskan angka hasil uji korelasi tanpa menjelaskan situasi atau fakta yang terdapat pada fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Keywords: *literature review*, *servqual*, kepuasan pasien, kualitas pelayanan kesehatan

Abstract

The quality of Puskesmas services was an important factor in the utilization of health services. Patient satisfaction was an important measure of the effectiveness of health care providers to fulfill patient needs and expectations. The purpose of this research is to determine the relation between the quality of health services (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) and the satisfaction of inpatients at first-level health facilities. The method used is a literature review by analyzing 10 articles from various sources. Based on the results of the literature study from various studies obtained, the researcher stated that 3 articles that the overall quality of health services (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*) have a significant relationship with patient satisfaction. A total of 6 literatures show that the *tangible* dimensions are related and 1 literature shows that there is no relationship. There are 4 dimensions of *reliability* that show a relationship and 3 literature that show no relationship. The *responsiveness* dimension consists of 4 literature showing a relationship and 3 literature that is not related. The *assurance* dimension consists of 3 literature showing a relationship and 4 literature that is not related to patient satisfaction. The *empathy* dimension consists of 5 literatures that show a relationship and 2 literature that show no relationship with patient satisfaction. The *assurance* dimension is considered is not good so that it has no relationship with patient satisfaction. There are literatures that only writes the correlation test results without explaining the situation or facts found in first-level health facilities.

Keywords: *literature review*, *servqual*, patient satisfaction, quality of health

1. Pendahuluan

Permenkes nomor 75 (2014) menyatakan bahwa Puskesmas adalah penyelenggara upaya kesehatan masyarakat dan upaya kesehatan perseorangan tingkat pertama dengan lebih mengutamakan upaya promotif dan preventif. Tersedianya puskesmas di setiap daerah diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan kesehatan yang bermutu dengan akses termudah dan biaya yang terjangkau (Bappenas, 2018). Penilaian terhadap kualitas pelayanan yang baik tidak terbatas pada kesembuhan penyakit secara fisik, tetapi juga terhadap sikap, pengetahuan dan

keterampilan petugas dalam memberikan pelayanan, komunikasi, informasi, sopan santun, tepat waktu, tanggap dan tersedianya sarana serta lingkungan fisik (Pohan, 2013). Kepuasan pasien dapat membantu dalam memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kesehatan dan mempengaruhi pasien untuk kembali ke fasilitas kesehatan tersebut (Kotler, 2007). Terdapat lima dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yaitu: bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) (Parasuraman, et al. dalam Maulidi, 2018).

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Kawoco et al. (2018) yang menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien dimana kualitas pelayanan mencakup lima dimensi tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *literature review* dikarenakan pandemi covid-19, sehingga tidak memungkinkan untuk melakukan penelitian secara langsung.

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan kepuasan pasien rawat inap di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis/desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah *literature review*. Review literatur adalah metode yang sistematis, eksplisit dan reproduibel untuk melakukan identifikasi, evaluasi dan sintesis terhadap karya-karya hasil penelitian dan hasil pemikiran oleh para peneliti dan praktisi.

2.2 Subjek Penelitian

Populasi penelitian ini adalah artikel ilmiah yang berkaitan dengan hubungan kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) dengan kepuasan pasien rawat inap di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Tingkat Pertama. Sampel diperoleh dari populasi, namun artikel yang digunakan disesuaikan dengan kriteria inklusi dan eksklusi.

2.3 Metode Pengumpulan Data

Terdapat 37 temuan jurnal yang ditelusuri dari *database* Portal Garuda, Google Scholar, MEDLINE dan Perpustakaan dengan menggunakan *keyword* *Hubungan kualitas pelayanan kesehatan* OR *Mutu Pelayanan Kesehatan* OR *Health Servqual* AND *Kepuasan Pasien Rawat Inap* AND *Puskesmas* OR *Klinik* yang kemudian dianalisis sesuai dengan kriteria inklusi penelitian sehingga terdapat literatur terpilih yaitu 10 jurnal.

2.4 Metode Analisis Data

Mengkaji artikel dengan membuat identifikasi dan klasifikasi berdasarkan elemen yang akan direview dengan topik yang sama dan mensintesis hasil analisis terhadap artikel berdasarkan kesamaan dan perbedaan setiap artikel dan membuat kesimpulan dalam bentuk simpulan kolektif.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hubungan Lima Dimensi Kualitas Pelayanan Kesehatan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP

Penentuan kebutuhan pasien dalam layanan kesehatan ditentukan oleh profesi layanan kesehatan. Kemudian bagaimana pandangan pasien terhadap layanan kesehatan yang diterima untuk memenuhi kebutuhannya sebagai akibat dari interaksi antara pemberi dan penerima pelayanan kesehatan disebut sebagai aspek kemanusiaan. (Pohan, 2013).

Berdasarkan hasil studi literatur, peneliti mendapatkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan memiliki hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian Rachmania (2015) dengan uji *Kendall's Tau*, Anggraini et al. (2015) dan Trisnaeni (2014) dengan uji *Chi-Square* membuktikan bahwa kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

Rachmania (2015) dengan menggunakan uji *kendall's tau* adalah $p\text{ value} = 0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien rawat inap di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta. Untuk tingkat kepuasan pasien terdiri dari

kelengkapan dan ketepatan informasi, penurunan kecemasan, perawat terampil dan profesional, pasien merasa nyaman, terhindar dari bahaya, privasi terjaga, perawat ramah dan empati.

Anggraeni et al. (2015) dengan uji *chi square* didapatkan $p\text{-value}=0,000$ ($<0,05$) artinya ada hubungan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Kedaton Bandar Lampung tahun 2015. *Empathy* petugas kesehatan ditunjukkan untuk menyentuh emosi pasien. *Tangible* yaitu kebersihan dan kenyamanan serta petugas berpenampilan baik. *Assurance* yaitu memberikan rasa aman dan jaminan terhadap tindakan, pemeriksaan dan pemberian pengobatan. *Reliability* yaitu memberikan pelayanan yang tepat, mampu menjawab dan menjelaskan pertanyaan pasien, pemeriksaan dilakukan dengan akurat. *Responsiveness* yaitu kemampuan memberikan pelayanan dengan cepat dan jam buka pelayanan sesuai dengan ketentuan.

Trisnaeni (2014) dengan hasil uji *chi-square* $p\text{-value}=0,000$ menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien di Puskesmas Sungai Durian. Kepuasan pasien terlihat dari kebersihan, keamanan, kenyamanan, ketepatan waktu, ketanggapan, sikap, keterampilan, kejelasan informasi, fasilitas dan jaminan kesembuhan.

Dari hasil analisis tiga jurnal dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan kesehatan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*) memiliki hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

3.2 Hubungan Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP

Tangible yaitu kemampuan suatu perusahaan menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan, sarana dan prasarana fisik adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, hal ini meliputi fasilitas fisik yang dapat dilihat dari kebersihan dan kenyamanannya, teknologi seperti terdapat pendingin udara, ketersediaan air, serta penampilan pegawai yang rapi dan bersih (Parasuraman et al. dalam Maulidi, 2018).

Tabel 1: Hasil Review Literatur Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

No	Nama Author/Penulis dan Identitas Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Maulina et al.(2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018	Dari hasil <i>chi-square</i> diketahui <i>Tangible</i> (bukti fisik) ($p\text{-value}$ 0,125), tidak terdapat hubungan.
2	Respati (2015)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> dimensi <i>tangible</i> memiliki hubungan yang dengan kepuasan pasien dengan $p\text{-value}$ (0,005).
3	Herwanto (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur	Hasil uji regresi linier yaitu t-hitung (9.960) > t tabel (1.66105) yang artinya terdapat hubungan.
4	Ishak (2015)	Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara	Hasil analisis <i>chi-square</i> dapat diketahui dimensi <i>tangible</i> memiliki nilai (0,045 < 0,05) yang berarti bahwa terdapat hubungan.
5	Harun&Wijayanton o (2019)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019	Hasil <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi bukti fisik memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien yaitu $p\text{-value} = 0,0005$
6	Astuti (2017)	Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas	Hasil analisis <i>chi-square</i> dimensi bukti langsung ($p\text{-value}=0,003<0,05$) yang berarti terdapat hubungan.
7	Kawoco et al.(2018)	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur	Hasil uji <i>chi-square</i> dipatkan nilai dari <i>tangible</i> yaitu $p\text{-value}=0,005$ yang berarti bahwa terdapat hubungan.

Dari tujuh literature yang menguji dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap terdapat enam literature (85,7%) yang menunjukkan adanya hubungan dan satu literature (14,3%) atau 14,3% yang menunjukkan tidak ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP. Kawoco et al. (2018) menyebutkan bahwa ada hubungan antara dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien dengan hasil $p\text{-value}=0,005$. Hal tersebut dikarenakan penampilan atau keadaan puskesmas yang baik seperti luas dan kebersihan ruangan.

Astuti (2017) dalam survei studi pendahuluan menyebutkan ada 75% menilai kebersihan puskesmas kurang baik dan 62,5% menilai fasilitas kurang memadai, namun hasil uji *chi-square* dimensi *tangible* memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien dengan $p\text{-value} = 0,003$. Harun & Wijayanto (2019) menyebutkan adanya hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien hasil $p\text{-value}=0,005$. Hal terkait dengan ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan petugas yang menyenangkan.

Ishak (2015) dalam hasil penelitiannya ada hubungan antara *tangible* dengan kepuasan pasien dengan hasil $p\text{-value}=0,045$. Hal tersebut dikarenakan lingkungan puskesmas yang nyaman dan bersih, ketersediaan peralatan, penampilan petugas yang rapi. Respati (2014) dengan $p\text{-value}=0,005$ yang berarti terdapat hubungan dimensi *tangible* dengan kepuasan pasien, indikator penilaian terdiri dari penampilan fasilitas fisik, peralatan, SDM dan alat komunikasi yang memadai.

Herwanto (2015) dengan uji Regresi Linier Berganda menghasilkan t-hitung (9,960)>t-tabel (1,66105) artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien. Indikator penilaian yaitu gedung, petugas, peralatan, sarana dan prasarana pendukung yang memiliki skor 246 kategori baik. Maulina et al.(2019) hasil uji *chi-square* diperoleh $p\text{-value}=0,125$ artinya tidak terdapat hubungan. Hal tersebut dikarenakan ruang rawat inap belum tertata rapi yang serta peralatan yang kurang memadai.

3.3 Hubungan Dimensi Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di FKTP

Reliability yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan yaitu kinerja tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik, informasi yang mudah dimengerti pasien (Parasuraman et al. dalam Maulidi, 2018).

Tabel 2: Hasil Review Literatur Dimensi Kehandalan (*Reliability*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

No	Nama Author/Penulis dan Identitas Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Maulina et al., (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi <i>reliability</i> memiliki $p\text{-value}$ 0,285 yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien
2	Sinta Ayu Respati (2015)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi <i>reliability</i> memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil $p\text{-value}$ (0,008).
3	Herwanto (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur	Hasil uji dimensi <i>reliability</i> dengan uji regresi linier ganda memiliki nilai t-hitung (-0.667) < t tabel (1.66105) yang artinya bahwa tidak terdapat hubungan.
4	Ishak (2015)	Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara	Dari hasil analisis bivariat (<i>chi-square</i>) dimensi <i>reliability</i> dapat didapatkan nilai (0,128 > 0,05) yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan.

No	Nama Author/Penulis dan Identitas Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
5	Harun&Wijayantono (2019)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019	Dari hasil analisis bivariat (<i>chi-square</i>) dapat diketahui bahwa dimensi kehandalan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien dengan nilai <i>p-value</i> = 0,023.
6	Astuti(2017)	Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi kehandalan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien dengan <i>p-value</i> =0,010<0,05
7	Kawoco et al., (2018)	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur	Dari hasil analisis bivariat (<i>chi-square</i>) dapat diketahui bahwa dimensi kehandalan (<i>reliability</i>) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai <i>p</i> =0,03.

Terdapat empat dari tujuh literature (57%) menunjukkan adanya hubungan yang signifikan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP.

Kawoco, et al. (2018) didapatkan nilai *p-value*=0,03 yang artinya dimensi *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien. Indikator penilaiannya yaitu ketepatan waktu pelayanan, waktu pendaftaran, waktu memulai dan mengakhiri pengobatan, kesesuaian antara harapan dan realisasi waktu bagi pasien. Astuti (2017) dengan *p-value*=0,010 artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan survei pendahuluan, sebanyak 62,5% pasien mengeluh proses pelayanannya berbelit-belit. Namun pasien tetap merasa puas dengan kehandalan yang dimiliki oleh petugas.

Harun dan Wijayanto (2019) dengan nilai *p-value*=0,023 yang artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien. Ketepatan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan kesehatan menjadi penentu dalam mencapai kepuasan pasien. Apabila hal ini terpenuhi, maka dapat meningkatkan kepuasan pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

Respati (2015) dengan nilai *p-value*=0,008 artinya ada hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan segera, tepat dan memuaskan.

Terdapat tiga literatur yang menunjukkan tidak ada hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien. Mulina et al,(2019) dengan *p-value* 0,285 artinya bahwa tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien. Hal ini disebabkan oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya, sikap simpatik dan dengan akurasi yang masih kurang.

Herwanto (2015) dengan menggunakan uji regresi linier ganda memiliki t-hitung (-0.667) < t tabel (1.66105) yang artinya tidak terdapat hubungan antara dimensi *reliability* dengan kepuasan pasien. Indikator yang menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap dimensi *reliability* adalah kecepatan memberikan pelayanan, kecepatan menerbitkan surat rujukan, kemampuan mengoperasikan peralatan. Keempat indikator ini memiliki skor 162 dengan kategori tidak baik.

Ishak (2015) Dari hasil analisis *chi-square* dimensi *reliability* didapatkan nilai (0,128 > 0,05) yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan. Hal tersebut dikarenakan pelayanan pertama saat masuk Puskesmas, membantu permasalahan pasien dan keluarga, memberikan pelayanan tepat waktu yang masih belum terlaksana dengan baik.

Dimensi kehandalan merupakan dimensi kualitas pelayanan yang subjek penilaiannya adalah petugas medis. Dalam meningkatkan kualitas pada dimensi *reliability* ini terdapat beberapa indikator-indikator yang harus dipenuhi oleh petugas medis yaitu seperti ketersediaan tenaga kesehatan dalam memberikan pelayanan kepada pasien, ketersediaan peralatan medis yang memadai, kemudahan persyaratan administrasi, kemudahan prosedur pelayanan, kecepatan prosedur pelayanan. Pasien yang menilai petugas tidak handal dalam memberikan pelayanan

cenderung tidak puas dengan pelayanan yang diberikan. Kondisi ini dipengaruhi oleh kemampuan petugas dalam melayani pasien secara cepat, tepat dan akurat.

3.4 Hubungan Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP

Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pasien, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Daya tanggap dapat dilihat dari kecepatan petugas merespon keluhan pasien dan selalu bersedia dalam membantu pasien (Parasuraman et al. dalam Maulidi, 2018).

Tabel 3: Hasil Review Literatur Dimensi Cepat Tanggap (*Responsiveness*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

No	Nama Author/Penulis dan Identitas Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Maulina et al., (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> dari dimensi <i>responsiveness</i> adalah <i>p-value</i> 0,000 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.
2	Respati (2015)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi <i>responsiveness</i> memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien <i>p-value</i> 0,001.
3	Herwanto (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur	Hasil uji dengan uji regresi linier ganda menunjukkan bahwa dimensi <i>responsiveness</i> memiliki <i>t</i> -hitung 14,396 > <i>t</i> -tabel 1.66105 yang berarti bahwa terdapat hubungan.
4	Ishak (2015)	Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara	Dari hasil analisis bivariat (<i>chi-square</i>) dapat diketahui bahwa dimensi <i>responsiveness</i> memiliki nilai $p = 0,540 > 0,05$ yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan.
5	Harun&Wijayanto (2019)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> dapat diketahui bahwa dimensi kehandalan memiliki hubungan terhadap kepuasan pasien dengan <i>p-value</i> = 0,023.
6	Astuti (2017)	Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> dapat diketahui bahwa dimensi daya tanggap memiliki $p\text{-value}=0,374 > 0,05$ yang berarti tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.
7	Kawoco et al., (2018)	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur	Dari hasil analisis <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi <i>responsiveness</i> memiliki $p\text{-value}=0,56$ yang artinya tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.

Hasil studi literature review penelitian, terdapat empat dari tujuh literatur atau 57,1% yang menggunakan analisis bivariat membuktikan bahwa dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki hubungan terhadap tingkat kepuasan pasien rawat inap di fasilitas kesehatan tingkat pertama.

Harun&Wijayanto (2019) dengan metode *Chi Square* didapatkan $p\text{-value}=0,018$ yang berarti terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Hal tersebut dikarenakan kemampuan petugas dalam menolong pasien dan kesiapannya melayani sesuai prosedur sehingga bisa memenuhi harapan

pasien. Pasien yang menyatakan bahwa petugas mampu menunjukkan daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan cenderung menyatakan puas dengan pelayanan yang diberikan.

Herwanto (2015) dengan metode regresi linier ganda didapatkan t-hitung (11.219) > t-tabel (1.66105) yang artinya terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *responsiveness* dari penelitian ini diukur dari indikator pelayanan yang bersahabat, penuh perhatian, mengerti dan memahami keinginan pasien serta mendengarkan keluhan pasien.

Respati (2015) dengan metode *Chi Square* didapatkan p-value = 0,001 yang artinya terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. *Responsiveness* merupakan keinginan para petugas kesehatan dalam membantu pasien serta melaksanakan pelayanan dengan tanggap. Indikator penilaian dimensi *responsiveness* meliputi kesigapan petugas dalam memberikan pelayanan secara tepat dan cepat, kecepatan dan ketepatan dalam menangani permintaan, pertanyaan, keluhan dan masalah serta kesediaan menangani pasien.

Maulina et al. (2019) dengan metode *Chi Square* didapatkan p-value = 0,000 yang artinya terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Adanya hubungan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien dikarenakan instansi tersebut memberikan rujukan berjenjang, tersedianya informasi petugas pelayanan kesehatan kepada responden mengenai sistem pelayanan kesehatan.

Terdapat tiga literatur yang menyatakan tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien. Ishak (2015) dalam hasil penelitiannya didapatkan p-value = 0,540 yang berarti tidak terdapat hubungan. Penentuan indikator dimensi *responsiveness* mengacu pada distribusi nilai dengan skor total yaitu 1942, maka menurut skala penilaian skor total tersebut berada pada rentang skala 1795,5 – 2217,9 yang berarti ada pada kategori baik. Namun, pasien masih merasakan ketidakpuasan pada pelayanan yang telah diberikan.

Astuti (2017) dengan uji *chi square* dapat diketahui dimensi *responsiveness* memiliki nilai 0,374 yang berarti tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Pada saat studi pendahuluan terdapat enam pasien yang menyatakan keluhan mengenai kecepatan pelayanan yang kurang efektif.

Kawoco et al., (2018) menyebutkan hasil uji *chi square* yaitu p-value = 0,56 yang artinya tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien. Indikator penilaian pada dimensi *responsiveness* adalah mudah diakses, tidak lama menunggu, dan bersedia mendengar keluhan kesah pasien.

Dimensi cepat tanggap (*responsiveness*) merupakan kualitas pelayanan kesehatan yang dinilai dari seberapa cepat tanggap petugas medis dalam melayani pasien. Dimensi ini dapat memiliki hubungan dengan kepuasan pasien karena pada saat mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien sangat membutuhkan respon yang baik dari petugas kesehatan. Misalnya ketika pasien mengalami keluhan yang harus segera ditangani oleh petugas, petugas harus cepat tanggap terhadap keluhan tersebut, sehingga pasien tidak menunggu lama untuk segera ditangani.

3.4 Hubungan Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP

Jaminan (*assurance*) artinya petugas memiliki kompetensi, kesopanan dan dapat dipercaya, bebas dari bahaya dan keragu-raguan. Dimensi ini merefleksikan kompetensi perusahaan, keramahan kepada pelanggan dan keamanan operasinya. Kompetensi ini berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan jasa. Dalam hal pelayanan kesehatan dimensi jaminan ini dapat dilihat dari bagaimana kemampuan petugas medis dalam mengobati pasien serta obat dan terapinya sangat dirasakan oleh pasien serta kerahasiaan informasi dapat terjaga dengan baik (Parasuraman et al. dalam Maulidi, 2018).

Tabel 4: Hasil Review Literatur Dimensi Jaminan (*Assurance*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

No	Nama Author/Penulis dan Identitas Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Maulina et al., (2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018	Dari hasil analisis bivariat (<i>chi-square</i>) dapat diketahui bahwa nilai dimensi <i>assurance</i> (jaminan) adalah <i>p-value</i> = 0,702 yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.
2	Respati (2015)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014	Dari hasil analisis bivariat (<i>chi-square</i>) diketahui bahwa dimensi <i>assurance</i> (jaminan) memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan hasil uji <i>p-value</i> (0,043).
3	Heri Herwanto (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur	Hasil uji regresi linier ganda dimensi <i>assurance</i> memiliki t-hitung (11.219) > t-tabel (1.66105) yang artinya terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.
4	Ishak (2015)	Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara	Dari hasil <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi <i>assurance</i> memiliki nilai signifikansi $p = 0,587 > 0,05$ yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan terhadap kepuasan pasien.
5	Harun&Wijayanto (2019)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019	Dari hasil uji <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi jaminan memiliki <i>p-value</i> = 0,009 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien.
6	Dwi Astuti (2017)	Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas	Dari hasil uji <i>chi-square</i> diketahui bahwa dimensi jaminan memiliki nilai <i>p-value</i> =0,574>0,05 yang berarti tidak terdapat hubungan.
7	Kawoco et al., (2018)	Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur	Hasil uji <i>chi-square</i> d dimensi <i>assurance</i> memiliki nilai <i>p-value</i> =0,97 yang berarti tidak terdapat hubungan.

Terdapat tiga dari tujuh jurnal (42%) yang menunjukkan bahwa dimensi jaminan (*assurance*) menunjukkan hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap. Harun & Wijayanto (2019) dengan uji *Chi Square* memiliki *p-value*=0,009 yang artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien. *Assurance* dari perawat dapat diwujudkan dengan selalu menyapa pasien, bersikap ramah dan sopan dalam memberikan layanan. Herwanto (2015) dengan regresi linier ganda didapatkan t-hitung (11.219) > t-tabel (1.66105) yang artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien. Indikator penilaian dimensi *assurance* adalah keragu-raguan, tersedianya unit pengaduan, kompetensi petugas, kepastian jaminan keamanan.

Respati (2015) dengan uji *Chi Square* didapatkan *p-value* = 0,043 yang artinya terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Indikator penilaian pada dimensi *assurance* meliputi kompetensi pelayanan kesehatan, keramahan kepada pasien dan keamanan operasinya.

Empat jurnal lain menunjukkan tidak ada hubungan antara kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien. Ishak (2015) dengan uji *chi-square* memiliki *p-value*=0,587>0,05 yang berarti tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan petugas melaksanakan pelayanan kurang sesuai dengan yang dijanjikan, kemampuan dokter dalam menjawab pertanyaan, ketepatan dokter melaksanakan jadwal kunjungan, kepercayaan terhadap tindakan medis, perlakuan adil petugas dalam pelayanan, dan keamanan masih kurang.

Astuti (2017) dengan uji *chi-square* memiliki *p-value*=0,574>0,05 yang berarti tidak ada hubungan. Hal ini sesuai dengan hasil survei pendahuluan yang menyebutkan bahwa pasien

mengeluh berbelit-belit dalam proses pelayanannya serta fasilitas fisik yang kurang memadai. Pasien merasa kurang terjamin kesembuhan dan keamanannya.

Kawoco et al.,(2018) dengan uji *chi-square* memiliki $p\text{-value}=0,97$ yang berarti tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien. Sebanyak 67,5% pasien menilai dimensi *assurance* dalam kategori cukup. Indikator penilaian meliputi kesopanan, dapat dipercaya, kemampuan dokter menetapkan diagnosis, keterampilan petugas, pelayanan sopan dan ramah, jaminan keamanan.

Maulina et al., (2019) dengan hasil uji *chi-square* memiliki $p\text{-value}=0,702$ yang berarti tidak ada hubungan dengan kepuasan pasien. Hal ini dikarenakan kurangnya keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada pasien serta kesopanan petugas.

Dimensi *assurance* memiliki hubungan dengan kepuasan pasien karena selama pasien mendapatkan pelayanan kesehatan, pasien merasa aman dan terhindar dari hal yang tidak diinginkan. Hal ini dapat dilihat dari kesopanan petugas dalam melayani pasien. Kepastian sembuh dan aman ketika berobat membuat pasien merasa puas. Ketika petugas kesehatan melayani pasien dengan ramah dan sopan, maka pasien akan merasa terjamin keamanan dan kenyamanannya sehingga pasien tidak ragu untuk datang kembali ke instansi kesehatan tersebut.

3.6 Hubungan Dimensi Empati (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP

Empathy yaitu petugas mampu menempatkan dirinya pada pasien, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan tanpa memandang status sosial dan komunikasi termasuk perhatiannya. Dimensi ini menunjukkan derajat perhatian yang diberikan kepada pasien dan merefleksikan kemampuan petugas untuk memahami perasaan pasien, membantu pasien dalam memecahkan masalahnya dan menghormati hak pasien (Parasuraman et al. dalam Maulidi, 2018).

Tabel 5: Hasil Review Literatur Dimensi *Empathy* (*Empathy*) dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama.

No	Nama Author/Penulis dan Identitas Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Lisna Maulina, T. Abdul Madjid, Indira Chotimah (PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol.2 No.2, April 2019)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS Di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018	Dari hasil uji <i>chi-square</i> dapat diketahui bahwa dimensi <i>empathy</i> memiliki $p\text{-value} = 0,000$ yang berarti bahwa terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.
2	Sinta Ayu Respati (Universitas Negeri Semarang, 2015)	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014	Dari hasil uji <i>chi-square</i> diketahui dimensi <i>empathy</i> memiliki hubungan yang signifikan terhadap kepuasan pasien dengan nilai $p\text{-value}$ (0,005).
3	Heri Herwanto (Universitas Terbuka Jakarta, Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka, 2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur	Hasil uji regresi linier ganda memiliki nilai $t\text{-hitung}$ (18.110) > $t\text{-tabel}$ (1.66105) yang berarti terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.
4	Ishak (Universitas Terbuka Jakarta, Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka, 2015)	Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Kesehatan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara	Dari hasil uji <i>chi-square</i> dapat diketahui dimensi <i>empathy</i> (0,009 < 0,05) yang berarti bahwa terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.
5	Herman Harun, Wijyantono (Jurnal Human Care Vol.4 No.3: 138-148, Oktober 2019)	Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019	Dari hasil uji <i>chi-square</i> dapat diketahui dimensi empati memiliki hubungan dengan kepuasan pasien, nilai hasil ujinya adalah $p\text{-value} = 0,005$.
6	Dwi Astuti (HIGEA Vol.1 No.3, 2017)	Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat	Dari hasil uji <i>chi-square</i> memiliki $p\text{-value}= 0,746 > 0,05$ yang berarti tidak

No	Nama Author/Penulis dan Identitas Jurnal	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
7	Sri Baskoro Kawoco, Farida Halis Diah Kusuma, Esti Widiani (Nursing News Vol.3 No.1, 2018)	Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Di Rawat Inap Puskesmas Bantur	terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Dari hasil uji <i>chi-square</i> memiliki p-value=0,44 yang berarti bahwa tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien.

Terdapat lima dari tujuh (71,4%) literatur yang menunjukkan bahwa dimensi *empathy* memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan pasien rawat inap di fasilitas kesehatan tingkat pertama. Harun & Wijayanto (2019) dengan uji *Chi Square* didapatkan p-value=0,005 artinya ada hubungan dengan kepuasan pasien. Kepedulian dalam memberikan pelayanan dapat berupa memberikan motivasi atau dorongan agar pasien semangat dalam menjalani pengobatan. Hal tersebut dapat membuat pasien merasa puas. *Empathy* dapat memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pasien.

Ishak (2015) dengan uji *Chi square* didapatkan p-value=0,009 yang berarti ada hubungan dengan kepuasan pasien. Indikator penilaian yang berpengaruh terhadap kepuasan pasien meliputi dokter dan perawat memberikan waktu yang cukup untuk berkonsultasi, memberikan pelayanan sesuai harapan, memahami kebutuhan pasien, memberikan perhatian kepada pasien rawat inap.

Herwanto (2015) dengan uji regresi linier ganda didapatkan t-hitung (18.110)>t-tabel (1.66105) yang berarti ada hubungan dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap. Dimensi *empathy* diukur dari indikator keramahan/kesopanan melayani pasien, kesabaran melayani pasien, kemampuan menyelesaikan keluhan pasien, peduli kepada pasien.

Respati (2015) dengan uji *Chi Square* didapatkan p-value=0,005 yang artinya terdapat hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Indikator penilaian dimensi *empathy* meliputi kemampuan petugas menempatkan dirinya pada pasien, kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatiannya terhadap pasien, memahami kebutuhan pasien.

Maulina et al. (2019) dengan uji *Chi Square* p-value = 0,000 yang berarti bahwa terdapat hubungan antara dimensi *empathy* terhadap kepuasan pasien rawat inap. Responden yang memiliki persepsi kurang baik dan tidak puas ada sebanyak 31 orang (81,6%).

Tiga literatur lainnya menunjukkan hasil uji korelasi terhadap dimensi *empathy* tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP. Kawoco et al.,(2018) dengan hasil uji *chi-square* memiliki p-value=0,44 yang berarti tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Dimensi *empathy* merupakan kemampuan dokter dan perawat untuk memberikan pelayanan, memberikan bantuan dan perhatian kepada pasien dan tanggung jawab pasien atas kenyamanan dan keamanan serta kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan pasien.

Astuti (2017) dengan uji *chi-square* memiliki p-value=0,746>0,05 yang berarti tidak terdapat hubungan dengan kepuasan pasien. Berdasarkan survei pendahuluan terdapat 62,5% mengeluh berbelit-belit dalam proses pelayanannya. Dari 34 responden yang memiliki persepsi *empathy* kurang 19 diantaranya tidak puas dan 15 lainnya puas.

Terdapat indikator penilaian dimensi *empathy* yaitu petugas memperlakukan pasien tanpa memandang status sosial, petugas memberikan perhatian kepada pasien, kesabaran dan pengertian dalam melayani pasien. Dimensi ini memiliki hubungan dengan kepuasan pasien karena perhatian petugas kesehatan terhadap pasien dapat memberikan nilai positif terhadap perasaan pasien. Perhatian yang diberikan akan sangat membantu pasien untuk berterus terang terhadap apa yang dirasakannya.

4. Simpulan dan Saran

4.1 Simpulan

Dari sepuluh literatur yang sudah dilakukan kajian, didapatkan kesimpulan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan kesehatan (*Servqual: tangible, reliability,*

responsiveness, assurance, empathy) dengan kepuasan pasien rawat inap di fasilitas pelayanan tingkat pertama.

a. Bukti Fisik (*tangible*)

Enam dari tujuh literatur (85,7%) yang menunjukkan bahwa dimensi *tangible* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap. Sedangkan satu literatur yang menunjukkan dimensi *tangible* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP.

b. Keandalan (*reliability*)

Empat dari tujuh literatur (57,1%) menunjukkan bahwa dimensi *reliability* berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Sedangkan tiga literatur lainnya menunjukkan dimensi *reliability* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP.

c. Daya tanggap (*responsiveness*)

Empat dari tujuh (57,1%) literatur menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* berhubungan dengan tingkat kepuasan pasien. Sedangkan tiga literatur lainnya menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP.

d. Jaminan (*assurance*)

Tiga dari tujuh literatur (42,8%) menunjukkan bahwa dimensi *assurance* berhubungan dengan kepuasan pasien. Sedangkan empat literatur lainnya menunjukkan bahwa dimensi *assurance* tidak berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP.

e. Empati (*empathy*)

Lima dari tujuh literatur (71,4%) menunjukkan bahwa dimensi *empathy* berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap. Sedangkan dua literatur lainnya menunjukkan bahwa tidak ada hubungan antara dimensi *empathy* dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP.

Dimensi *tangible* merupakan dimensi yang paling berhubungan dengan kepuasan pasien rawat inap di FKTP. Sedangkan dimensi yang paling banyak menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien tidak berhubungan adalah dimensi *assurance*. Sehingga dari analisis sepuluh literatur tersebut, dimensi *assurance* yang dinilai kurang baik sehingga tidak memiliki hubungan dengan kepuasan pasien.

4.2 Saran

1. Referensi literatur yang telah saya analisis memiliki kekurangan yaitu kurang lengkapnya hasil penelitian yang dianalisis. Hasil analisis korelasi seharusnya dilengkapi dengan uraian keadaan atau fakta sebenarnya pada instansi tempat penelitian.
2. Bagi fasilitas pelayanan kesehatan tingkat pertama diharapkan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan yang mencakup lima dimensi (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*). Dari hasil analisis literatur, dimensi *assurance* adalah dimensi yang paling lemah hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap sehingga dimensi *assurance* dapat dijadikan prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan kesehatan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai kualitas pelayanan kesehatan dan kepuasan pasien baik di fasilitas tingkat pertama atau tingkat lanjutan di unit rawat inap sehingga hasil penelitian selanjutnya akan menjadi perbandingan terhadap hasil penelitian ini.

Ucapan Terima Kasih

Ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penelitian ini. Khususnya program studi Manajemen Informasi Kesehatan (MIK) Politeknik Negeri Jember.

Daftar Pustaka

- Anggraini.M, Suryawan .B, Ningrum, Y.,W., S.2015. *Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Di Puskesmas Rawat Inap Kedaton Bandar Lampung Tahun 2015* .Lampung: Universitas Malahayati.
- Astuti, D. 2017. *Persepsi Pasien Tentang Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas*. Semarang: HIGEIA 1 (3).
- Azwar, A.2007. *Menjaga Mutu Pelayanan Kesehatan Aplikasi Prinsip Lingkaran Pemecahan Masalah*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Harun, H, Wijayantono. 2019. *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Mutu Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien di Puskesmas Rawat Inap Kabupaten Pasaman 2019* . Padang: Jurnal Human Care.
- Herwanto, H. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Simeulue Timur*. Jakarta: Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka.
- Ishak.2015 .*Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelyanan Kesehatan Melalui Program Jaminan Kesehatan Aceh (JKA) Terhadap Kepuasan Masyarakat Rawat Inap Pada Puskesmas Tanah Pasir Kabupaten Aceh Utara*. Jakarta: Koleksi Kepustakaan Universitas Terbuka.
- Kawoco, S.B., Kusuma, F.H.D., Widiani, E. 2018. *Hubungan Pelayanan Keperawatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Puskesmas Bantur*. Malang: Nursing News.
- Kemendes RI.2014. *Peraturan Menteri Kesehatan tentang Pusat Kesehatan Masyarakat Nomor 75 Tahun 2014* . Sekretariat Negara. Jakarta.
- Kementerian PPN/Bappenas.2018. *Penguatan Pelayanan Kesehatan Dasar di Puskesmas*. Jakarta: Direktorat Kesehatan dan Gizi Masyarakat. https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=https://www.bappenas.go.id/index.php%3Fcid%3D4858&ved=2ahUKEwj5oPbm4vpAhWp6nMBHfcbBrsQFjAAegQIBB&usq=AOvVaw030xF_VIS5G_R2QCyAyVNR. [13 Februari 2020].
- Kotler, P &Kevin K., L. 2007. *Manajemen Pemasaran*, cetakan pertama, edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT.Indeks.
- Maulidi, A.2018. *Evaluasi Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Kesehatan Menggunakan Metode Servqual di RSUD DR. H. Slamet Martodirdjo Pamekasan*. Jember: Politeknik Negeri Jember.
- Maulina, L., Madjid T., A., Chotimah, I. 2019. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Kepuasan Pasien Peserta BPJS di Unit Rawat Inap Puskesmas Cibungbulang Kabupaten Bogor Tahun 2018* .Bogor: PROMOTOR Jurnal Mahasiswa Kesehatan Masyarakat Vol.2 No.2.
- Pemerintah Indonesia. 2009. *Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Kesehatan Nomor 36 Tahun 2009* .Sekretariat Negara.Jakarta.
- Pohan, I.S.2013. *Jaminan mutu pelayanan kesehatan*. Jakarta: EGC.
- Trisnaeni, F. 2014. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Selama Berkunjung Di Puskesmas Sungai Durian Kecamatan Sungai Raya Kabupaten Kubu Raya Tahun 2014*. Pontianak: Universitas Tanjungpura.
- Rachmania, N. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Temon 1 Kulon Progo Yogyakarta*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan 'Aisyiyah.
- Rahayu, T., Syafril, S., Islam, U., Raden, N., Lampung, I., & Wekke, I. S. 2019. *Teknik Menulis Review Literatur Dalam Sebuah Artikel Ilmiah*. (September). <https://doi.org/10.31227/osf.io/z6m2y> .
- Respati, S.A. 2015. *Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Puskesmas Halmahera Kota Semarang Tahun 2014* .Semarang: Universitas Negeri Semarang.

- Tjiptono, F. 2005. *Pemasaran Jasa*, : Bayumedia Publishing Yogyakarta
- Winarno, T. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di RSUD Sragen*. Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
<https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&url=http://eprints.ums.ac.id/36161/1/2.Naskah%2520Publikasi.pdf&ved=2ahUKEwj8uNKNmovpAhXh8XMBHYSpA5sQFjABegQIAhAB&usq=AOvVaw21wssakbF0kICOocS6JkWE>. [29 Januari 2020].

21. Hubungan Kualitas Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di FKTP Literature Review.pdf

ORIGINALITY REPORT

23%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

21%

PUBLICATIONS

9%

STUDENT PAPERS

MATCH ALL SOURCES (ONLY SELECTED SOURCE PRINTED)

7%

★ eprints.undip.ac.id

Internet Source

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On