

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Rumah Sakit**

##### **2.1.1 Definisi Rumah Sakit**

Pengertian RumahSakit Menurut WHO (*World Health Organization*) Rumah sakit merupakan bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (*komprehensif*), penyembuhan penyakit (*kuratif*) serta pencegahan penyakit (*preventif*) kepada masyarakat. Disamping itu, rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medis.

Secara Umum, Rumah sakit di bedakan menjadi dua, yaitu : Rumah Sakit milik Pemerintah dan Rumah Sakit milik Swasta . Rumah Sakit Pemerintah adalah Rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak pemerintah baik pusat, daerah, departemen pertahanan dan keamanan maupun badan usaha milik negara. Sedangkan Rumah Sakit Swasta adalah Rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan semua jenis penyakit yang diselenggarakan dan dikelola oleh pihak swasta baik perseorangan maupun kelompok.

##### **2.1.2 Jenis Rumah Sakit**

Menurut Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 340/MENKES/PER/III/2010. Jenis rumah sakit, dibedakan atas

a. Rumah Sakit Umum

Rumah sakit umum adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit

b. Rumah Sakit Khusus

Rumah sakit khusus adalah rumah sakit yang memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu, berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ atau jenis penyakit.

## **2.2 Kepuasan Pasien**

### **2.2.1 Definisi Kepuasan Pasien**

Menurut Gerson (2005) Kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Pelanggan dapat mengalami salah satu dari tingkat kepuasan, yaitu :

1. Bila kinerja lebih rendah dari harapan pelanggan Pelanggan akan merasa tidak puas karena harapannya lebih tinggi daripada yang diterima pelanggan dari pemberi jasa.
2. Bila kinerja sesuai dengan harapan pelanggan Pelanggan akan merasa puas karena harapannya sesuai dengan apa yang diterima oleh pelanggan dari pemberi jasa.
3. Bila kinerja melebihi dari harapan pelanggan Pelanggan akan merasa sangat puas karena apa yang diterimanya melebihi dari apa yang diharapkannya.

### **2.2.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien**

Menurut Sangadji dan Sopiah (2013) adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain:

1. Karakteristik pasien. Faktor penentu tingkat pasien atau konsumen oleh karakteristik dari pasien tersebut yang merupakan ciri-ciri seseorang atau kekhasan seseorang yang membedakan orang yang satu dengan orang yang lain. Karakteristik tersebut berupa nama, umur, jenis kelamin, latar belakang pendidikan, suku bangsa, agama, pekerjaan dan lain-lain.
2. Sarana fisik. Berupa bukti fisik yang dapat dilihat yang meliputi gedung, perlengkapan, seragam pegawai dan sarana komunikasi.
3. Jaminan. Pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki perawat.
4. Kepedulian. Kemudahan dalam membangun komunikasi baik antara pegawai dengan klien, perhatian pribadi, dan dapat memahami kebutuhan pelanggan.
5. Keandalan. Kemampuan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat, tepat, akurat, dan memuaskan.

### **2.3 Ringkasan Sumber Pustaka**

Penelitian yang penulis lakukan berjudul “Perbedaan Kepuasan Pasien Antara Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta”. Adapun beberapa literatur yang memiliki kesamaan tema yang penulis baca yaitu sebagai berikut:

### 2.3.1 Artikel Pertama

**Tabel 2. 1 Artikel Pertama**

1	Judul Literature	Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu
2	Ditulis Oleh	Tirta Sari Putri Utama
3	Universitas	Fakultas Kedokteran, Universitas Tadulako

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang kepuasan pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu. Penelitian ini memiliki masalah bahwa belum pernah ada evaluasi oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut.

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Perbedaan Kepuasan Pasien BPJS Pada Instalasi Rawat Inap Kelas III Di Rumah Sakit Pemerintah Wirabuana Palu Dengan Rumah Sakit Swasta Budi Agung Palu,

Latar Belakang : Industri jasa pelayanan dalam masyarakat tidak terlepas dari persaingan antar pelakunya, contohnya rumah sakit. Rumah sakit pemerintah dan rumah sakit swasta merupakan salah satu bagian dari industri jasa pelayanan yang ada, namun citra dari rumah sakit daerah di mata masyarakat kurang baik

dibandingkan dengan pelayanan kesehatan rumah sakit swasta. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien BPJS pada instalasi rawat inap kelas III di rumah sakit pemerintah Wirabuana Palu dan rumah sakit swasta Budi Agung Palu. Metode : Penelitian ini merupakan penelitian observasi dengan pendekatan analitik, dengan membedakan kepuasan pasien berdasarkan dimensi SERVQUAL yang meliputi tangible, reliability, assurance, responsiveness dan empathy pada dua jenis Rumah Sakit yang berbeda. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode purposive sampling, dengan memperhatikan kriteria inklusi dan eksklusi sehingga didapatkan 45 responden di rumah sakit pemerintah, dan 45 responden di rumah sakit swasta. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah kuesioner dengan menggunakan skala Likert. Data yang didapatkan kemudian diolah menggunakan data statistik dengan Mann-whitney test. Hasil : Terdapat perbedaan kualitas pelayanan dalam dimensi Reliability didapatkan hasil nilai  $p = 0,05$ . Kesimpulan : Tidak terdapat perbedaan pada kepuasan pasien pada rumah sakit pemerintah Wirabuana dan rumah sakit swasta Budi Agung Palu.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, kepuasan pasien

### 2.3.2 Artikel Kedua

**Tabel 2. 2 Artikel Kedua**

1	Judul Literature	Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan Jaminan Kesehatan Dirawat Inap di Ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta tahun 2017
---	------------------	--

2	Ditulis Oleh	I Gusti Ayu Surati
3	Universitas	Dosen Jurusan Kebidanan

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan Jaminan Kesehatan Dirawat Inap di Ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta tahun 2017. Penelitian ini memiliki masalah pada kepuasan pasien pada fasilitas pelayanan oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut.

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Perbedaan Kepuasan Pasien Yang Menggunakan Jaminan Kesehatan Dirawat Inap di Ruang Kebidanan Rumah Sakit Pemerintah dengan Swasta tahun 2017,

Jaminan kesehatan berupa perlindungan kesehatan agar peserta memperoleh manfaat kesehatan pemeliharaan dan perlindungan dana yang diberikan kepada setiap orang yang telah membayar iuran. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis perbedaan Kepuasan pasien menggunakan cakupan kesehatan yaitu dirawat di Rumah Sakit Kebidanan Pemerintah dengan sektor swasta berdasarkan dimensi: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. Hipotesis penelitian ini ada perbedaan kepuasan pasien yang menggunakan jaminan kesehatan rumah sakit pemerintah dengan Kebidanan. Penelitian ini dilakukan di Government dan Rumah Sakit swasta di kota Denpasar tahun 2017, dengan tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara rumah sakit pemerintah dengan rumah sakit swasta meliputi dimensi kepuasan

pasientangibility (P value 0,425), Reliabilitas (P value 0,802), Responsiveness (P value 0,337),jaminan (nilai P 0,808, dan empati (nilai P 0,960) pada pasien yang menggunakan cakupan kesehatan dirawat inap rumah sakit kebidanan pemerintah dengan rumah sakit swasta tahun 2017.

Kata kunci: Kepuasan,Kualitas Pelayanan Rumah Sakit

### 2.3.3 Artikel Ketiga

**Tabel 2. 3 Artikel Ketiga**

1	Judul Literature	Perbedaan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Negeri dengan Rumah Sakit Swasta di Daerah Surakarta
2	Ditulis Oleh	Widia Andrialia
3	Universitas	Fakultas Kedokteran Universitas Muhammadiyah Surakarta

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang Perbedaan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Negeri dengan Rumah Sakit Swasta di Daerah Surakarta. Penelitian ini memiliki masalah pada kualitas pelayanan oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Perbedaan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Negeri dengan Rumah Sakit Swasta di Daerah Surakarta,

Latar Belakang : Kepuasan secara sederhana adalah suatu upaya pemenuhan keinginan pasien, pasien akan merasa puas apabila suatu kinerja dari layanan kesehatan sesuai atau melebihi dengan harapan pasien. Ukuran keberhasilan

penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Tujuan: Untuk mengetahui perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta di daerah surakarta. Metode: Penelitian ini merupakan penelitian Observational analitik dengan pendekatan cross sectional dengan model pendekatan point time menggunakan purposive sampling. Sampel terdiri dari 51 orang pasien rawat inap dirumah sakit negeri dan 51 orang pasien rawat inap dirumah sakit swasta. Hasil penelitian: Berdasarkan uji kolmogorov smirmov test diketahui tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit negeri sebesar 108,08 sedangkan tingkat kepuasan pasien rawat inap dirumah sakit swasta sebesar 111,94. Dan diperoleh nilai  $p=0,048$  ( $p<0,05$ ). Kesimpulan: terdapat perbedaan yang signifikan tingkat kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan tingkat kepuasan pasien dirumah sakit swasta di daerah surakarta.

Kata kunci : Perbedaan kepuasan pasien dirumah sakit negeri dengan rumah sakit swasta di daerah surakarta

#### 2.3.4 Artikel Keempat

**Tabel 2. 4 Artikel Keempat**

1	Judul Literature	Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah AL-IHSAN Baleendah Bandung Jawa Barat dan Rumah Sakit Muhammadiyah Bandung Jawa Barat
2	Ditulis Oleh	Pradipta Fadhli Nugraha
3	Universitas	Prodi S1 Administrasi Bisnis, Universitas Telkom

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah AL-IHSAN Baleendah Bandung Jawa Barat dan Rumah Sakit Muhammdyah Bandung Jawa Barat. Penelitian ini memiliki masalah pada kualitas pelayanan oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah AL-IHSAN Baleendah Bandung Jawa Barat dan Rumah Sakit Muhammdyah Bandung Jawa Barat,

Perkembangan rumah sakit di Indonesia berkembang sangat pesat dan memegang peranan yang sangat penting untuk mewujudkan masyarakat Indonesia yang sehat. Perkembangan dimulai dari teknologi yang canggih, fasilitas yang memadai dan bentuk pelayanannya. Hal ini terkait dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan kesehatan. Persaingan industri jasa pelayanan kesehatan di Indonesia menjadi lebih kompetitif dan berlomba-lomba menyediakan layanan jasa pelayanan kesehatan yang bertujuan untuk memuaskan konsumen. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui ada atau tidaknya perbedaan kualitas pelayanan dari Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di wilayah Bandung. Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Pengambilan sampel dilakukan dengan metode nonprobability sampling jenis sampling purposive, dengan jumlah responden sebanyak 100. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis komparatif mann whitney. Berdasarkan hasil pengujian, didapat bahwa adanya perbedaan

kualitas pelayanan di antara Rumah Sakit Umum Al-Ihsan, Bandung dengan Rumah Sakit Muhammadiyah, Bandung.

Kata Kunci: Perbandingan Kualitas Pelayanan, Analisis Komparatif Mann Whitney

### 2.3.5 Artikel Kelima

**Tabel 2. 5 Artikel Kelima**

1	Judul Literature	Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di DIY
2	Ditulis Oleh	Febriyanti M. Karim
3	Universitas	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di DIY. Penelitian ini memiliki masalah pada evaluasi pelayanan kesehatan oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Perbedaan Tingkat Kepuasan Pasien Menggunakan Metode HCAHPS di Rumah Sakit Swasta dan Rumah Sakit Negeri di DIY,

Kepuasan pasien adalah multidimensi yang mencerminkan jenis dan kualitas layanan kesehatan, seberapa baik dan sejauh mana harapan dan kepuasan pasien

terpenuhi. HCAHPS adalah suatu metode pengukuran tingkat kepuasan pasien berdasarkan keseluruhan aspek rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui perbedaan tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS antara rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri di DIY. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan desain komparatif yang merupakan jenis penelitian non eksperimen. Penelitian ini mengambil responden berjumlah 57 pasien, yang terdiri dari 26 pasien di rumah sakit swasta dan 31 pasien di rumah sakit negeri. Hasil disajikan dalam prosentase dengan menggunakan data statistik dengan Mann-whitney test. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat kepuasan pasien di rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri dengan nilai signifikansi pada komponen komunikasi perawat 0.403 atau  $>0.05$ , komunikasi dokter 0.789 atau  $>0.05$ , lingkungan rumah sakit 0.896 atau  $>0.05$ , manajemen nyeri 0.129 atau  $>0.05$ , komunikasi pengobatan 0.179 atau  $>0.05$ , informasi kepulangan 0.79 atau  $>0.05$ , keseluruhan rumah sakit 0.591 atau  $>0.05$  dan kesediaan merekomendasikan rumah sakit 0.622 atau  $>0.05$ . Kesimpulan penelitian ini adalah tidak terdapat perbedaan tingkat kepuasan pasien menggunakan metode HCAHPS di rumah sakit swasta dan rumah sakit negeri di DIY.

### 2.3.6 Artikel Keenam

**Tabel 2. 6 Artikel Keenam**

1	Judul Literature	THE DEFFEREN SERVICE QUALITY PUBLIC HOSPITALS WITH PRIVATE HOSPITALS ON OUTPATIENTS BPJS CARD USERS
---	------------------	---

2	Ditulis Oleh	Winbaktianur dan Nova Rizqi
3	Universitas	Universitas Andalas dan UIN Imam Bonjol Padang

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang The Defferen Service Quality Public Hospitals With Private Hospitals on Outpatients BPJS Card Users. Penelitian ini memiliki masalah pada kualitas pelayanan oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti The Defferen Service Quality Public Hospitals With Private Hospitals on Outpatients BPJS Card Users, Rumah Sakit merupakan salah satu fasilitas kesehatan yang melakukan upaya kesehatan. Rumah Sakit di Indonesia dua macam rumah sakit, yaitu rumah sakit umum dan rumah sakit swasta. Setiap rumah sakit pemerintah dan swasta wajib memberikan pelayanan yang baik pelayanan bagi setiap pasien, termasuk pasien BPJS. Itu Tujuan penelitian ini untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan rumah sakit umum dengan rumah sakit swasta pada kartu BPJS rawat jalan pengguna. Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. Alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala modifikasi menggunakan teori kualitas pelayanan Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang terdiri dari lima aspek: berwujud, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berjumlah 50 butir. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan BPJS pengguna kartu di instalasi bedah rawat jalan umum RS X dan RS Swasta Y. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 150 pasien. Terdiri dari 75 rumah

sakit umum X rawat jalan dan 75 pasien rawat jalan RS swasta Y. Contoh Teknik yang digunakan adalah non probability sampling dengan accidental contoh. Teknik analisis data yang digunakan adalah uji-t (independen uji t sampel). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan mutu pelayanan RSUD X dan RS swasta Y pada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS. Ini adalah dibuktikan dengan hasil uji t hitung sebesar 0,759 dengan nilai signifikan adalah 0,449. Hal ini menunjukkan bahwa rumah sakit umum X dan rumah sakit swasta Y memberikan pelayanan yang sama kepada pasien rawat jalan pengguna kartu BPJS. Studi ini juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan RS Umum X dan RS Swasta Y yang ada di baik kategori.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Rumah Sakit Umum, Rumah Sakit Swasta

### 2.3.7 Artikel Ketujuh

**Tabel 2. 7 Artikel Ketujuh**

1	Judul Literature	Studi Komperatif Kualitas Pelayanan BPJS pada Pasien Rawat INAP Kelas III di Rumah Sakit Kabupaten Buleleng (Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kerta Usadha)
2	Ditulis Oleh	Komang Adi Suardana
3	Universitas	Universitas Pendidikan Ganesha

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang Studi Komperatif Kualitas Pelayanan BPJS pada Pasien Rawat INAP Kelas III di Rumah Sakit Kabupaten Buleleng (Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kerta Usadha). Penelitian ini

memiliki masalah pada kualitas pelayanan oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Studi Komperatif Kualitas Pelayanan BPJS pada Pasien Rawat INAP Kelas III di Rumah Sakit Kabupaten Buleleng (Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kerta Usadha),

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan BPJS pada pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kertha Usada. Selain itu penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan BPJS pada pasien rawat inap kelas III pada kedua rumah sakit tersebut. Dalam penelitian ini hanya menggunakan sampel karena populasi yang digunakan berbeda antara Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kertha Usada, sehingga hanya menggunakan sampel insidental. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif komperatif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah menggunakan kuesioner. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis Statistik Komparatif, analisis ini dimaksudkan untuk menguji apakah ada perbedaan yang signifikan mengenai kualitas pelayanan BPJS pada pasien rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dan Rumah Sakit Kertha Usada. Alat yang digunakan untuk mengetahui perbedaan analisis perbandingan rata-rata (Independent-Sample T-Test). Dihitung dengan menggunakan program SPSS

16.00 for windows. Hasil dari penelitian ini yaitu adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan BPJS pada rawat inap kelas III di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng dengan Rumah Sakit Kertha Usada yang dapat dilihat dari nilai signifikan sebesar  $0,027 < 0,05$ . Dari skor rata-rata yang diperoleh, kualitas pelayanan di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Buleleng lebih unggul dari pada kualitas pelayanan di Rumah Sakit Kertha Usada.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, BPJS

### 2.3.8 Artikel Kedelapan

**Tabel 2. 8 Artikel Kedelapan**

1	Judul Literature	Kepuasan Pasien Stroke Peserta JKN di RS Lestari Raharja dan RSUD Muntilan Kabupaten Magelang
2	Ditulis Oleh	Eka Ari Wibawa
3	Universitas	Fakultas Kedokteran Universitas Gadjah Mada

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang Kepuasan Pasien Stroke Peserta JKN di RS Lestari Raharja dan RSUD Muntilan Kabupaten Magelang. Penelitian ini memiliki masalah pada pelayanan penderita stroke oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Kepuasan Pasien Stroke Peserta JKN di RS Lestari Raharja dan RSUD Muntilan Kabupaten Magelang,

Latar Belakang: Stroke merupakan penyebab kematian nomor tiga, setelah penyakit jantung dan kanker. Stroke juga merupakan penyebab utama kecacatan fisik maupun mental pada usia lanjut dan produktif. Jumlah penderita stroke di Indonesia semakin bertambah dan diderita oleh semua lapisan masyarakat. Keadaan tersebut harus mendapatkan perhatian, sehingga penanganan penderita stroke diharapkan dilakukan dengan suatu standar yang pasti. Pelayanan yang dilakukan dengan standar akan menghasilkan mutu pelayanan rumah sakit yang dapat dipertanggungjawabkan dan pada akhirnya memunculkan kepuasan pasien.

Tujuan: Tujuan dari penelitian ini adalah membandingkan kepuasan pasien penderita stroke peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN) terhadap mutu pelayanan RS Lestari Raharja Magelang dan RSUD Muntilan Kabupaten Magelang.

Metode: Penelitian ini merupakan penelitian relational, dengan disain penelitian kombinasi model concurrent embedded. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan kusioner tertutup yang telah dipakai oleh peneliti sebelumnya dan pedoman wawancara yang disusun semi struktural, yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan yang digunakan untuk mendapatkan informasi lebih mendalam tentang faktor kepuasan pasien secara umum maupun berdasarkan 5 aspek; penampilan fisik, kemampuan pelayanan yang akurat, daya tanggap, jaminan dan empati kepada pasien/ keluarga pasien penderita stroke di rumah sakit.

Hasil: Hasil penelitian menunjukkan bahwa 82,4% pasien penderita stroke di RSUD Muntilan Kabupaten Magelang dan 74,2% pasien penderita stroke di RS Lestari Raharja yang merupakan peserta JKN menyatakan puas terhadap pelayanan rumah sakit. Hasil analisa bivariat hubungan jenis rumah sakit terhadap kepuasan pasien menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan (OR

1,63, 95% CI 0,51-4,90 dan p value 0,33). Hasil analisa multivariat pengaruh jenis rumah sakit terhadap kepuasan pasien menunjukkan tidak ada hubungan yang signifikan antara jenis rumah sakit terhadap kepuasan pasien (OR 1,38, 95%CI 0,36-5,28 dan p value 0,63). Kesimpulan: Penelitian ini menunjukkan tidak ada perbedaan kepuasan pasien penderita stroke yang dirawat di RS Lestari Raharja dan RSUD Muntilan Kabupaten Magelang serta tidak ada hubungan antara jenis rumah sakit terhadap kepuasan pasien.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, stroke, jaminan universal.

### 2.3.9 Artikel Kesembilan

**Tabel 2. 9 Artikel Kesembilan**

1	Judul Literature	Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru
2	Ditulis Oleh	Agus Salim
3	Universitas	STIKes Awal Bros Pekanbaru

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru. Penelitian ini memiliki masalah pada mutu pelayanan oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Analisis Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri X dan Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Swasta Y di Kota Pekanbaru,

Berdasarkan kepemilikannya, UU nomor 44 tahun 2009 membedakan rumah sakit di Indonesia ke dalam dua jenis yaitu rumah sakit negeri, dan rumah sakit swasta. Rumah sakit negeri adalah rumah sakit yang dikelola oleh pemerintah (termasuk pemerintah daerah) dan badan hukum lain yang bersifat nirlaba. Sedangkan rumah sakit swasta adalah rumah sakit yang dikelola oleh badan hukum dengan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero. Kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit merupakan suatu fenomena unik, sebab dimensi dan indikatornya

dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan kesehatan. Untuk mengatasi perbedaan dipakai suatu pedoman yaitu hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan kesehatan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan rawat jalan rumah sakit negeri X dan rumah sakit swasta Y di Kota Pekanbaru. Penelitian ini merupakan penelitian Observational analitik dengan pendekatan cross sectional dengan model pendekatan point time menggunakan purposive sampling. Sampel terdiri dari 30 orang pasien rawat jalan dirumah sakit negeri X dan 30 orang pasien rawat inap dirumah sakit swasta Y. Alat pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner. Analisis teknis yang digunakan menggunakan metode *servqual*. Hasil penelitian menunjukkan Rumah Sakit Swasta Y memiliki kualitas pelayanan rawat jalan

yang sudah baik berdasarkan lima dimensi (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati) khususnya pada dimensi fisik. Berbeda sedikit dengan Rumah Sakit Negeri X yang masih dinilai Cukup dalam kualitas pelayanan rawat jalan berdasarkan pada lima dimensi (bukti fisik, daya tanggap, jaminan dan empati).

Kata Kunci : kualitas pelayanan, rawat jalan, rumah sakit swasta, rumah sakit negeri.

### 2.3.10 Arikel Kesepuluh

**Tabel 2. 10 Artikel Kesepuluh**

1	Judul Literature	Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri dan Swasta Rujukan Pasien Pengguna BPJS di Salatiga
2	Ditulis Oleh	Aninda Shela Rahmadita
3	Universitas	Universitas Kristen Satya Wacana

Alasan memilih jurnal ini karena jurnal ini relevan dengan apa yang akan diteliti, yakni tentang Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri dan Swasta Rujukan Pasien Pengguna BPJS di Salatiga. Penelitian ini memiliki masalah pada kualitas pelaynan oleh karena itu peneliti memilih jurnal tersebut.

Abstrak :

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk meneliti Kualitas Pelayanan Rumah Sakit Negeri dan Swasta Rujukan Pasien Pengguna BPJS di Salatiga,

Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan dan Jaminan Sosial Kesehatan] telah ditugaskan oleh pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan kesehatan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sejak 1 Januari 2014, berdirinya,

pelaksanaannya mendapat banyak kendala dan keluhan dari pasien dalam operasional. Mereka mengeluhkan lamanya sistem antrian untuk menerima layanan, aturan dan prosedur yang rumit, dan kurangnya sosialisasi tentang sistem kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan rumah sakit rujukan anggota BPJS di PT RSUD Salatiga dan RS Puri Asih Salatiga. Populasi dalam penelitian ini adalah anggota BPJS Salatiga dengan menggunakan teknik non probability sampling sebanyak 100 responden. Analisis teknis yang digunakan menggunakan metode *servqual*. Hasil penelitian menunjukkan RSUD Salatiga memiliki kualitas pelayanan yang rendah berdasarkan lima dimensi (*tangibles, responsiveness, assurance dan empathy*). Sedangkan RS puri Asih memiliki kualitas pelayanan yang ideal pada dimensi *tangibles*, sedangkan pada dimensi lain seperti *responsiveness, reliability, assurance, dan empathy* memiliki kualitas pelayanan yang rendah.