

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian mutu pelayanan

Kualitas pelayanan kesehatan adalah menunjukkan tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien, makin sempurna kepuasan tersebut, makin baik pula kualitas pelayanan kesehatan di rumah sakit. Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh kenyataan apakah jasa yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pasien dengan menggunakan persepsi tentang pelayanan yang diterima. Sedangkan mutu merupakan sekumpulan dari keseluruhan barang atau jasa yang dapat menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan, kebutuhan yang diperlukan oleh konsumen.

Mutu dalam bidang pelayanan kesehatan yaitu suatu alat ukur yang dapat mengukur kebutuhan konsumen terhadap pemberian jasa guna mengetahui seberapa besar kebutuhan yang akan diperolehnya dengan biaya yang efisien agar layanan kesehatan dapat diperoleh oleh konsumen. (Parasuraman et al., 1988) mengidentifikasi sekumpulan atribut pelayanan secara lengkap dimana para konsumen dapat menggunakan sebagai kriteria dalam menilai kinerja pelayanan rumah sakit yang tercakup dalam lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu sesuatu yang berwujud (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). Kelima dimensi tersebut dikenal dengan istilah *SERVQUAL*

Ada lima dimensi untuk menilai mutu pelayanan kesehatan yaitu :

1. Keandalan (*Reliability*) Yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap empati dan dengan akurasi yang tinggi, memberikan informasi yang akurat, sehingga ketrampilan, kemampuan dan penampilan dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan sesuai dengan apa yang ditetapkan sehingga menimbulkan rasa percaya pasien terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Empati (*Emphaty*) Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan para pasien. Disamping itu empati dapat diartikan sebagai harapan pasien yang dinilai berdasarkan kemampuan petugas dalam memahami dan menempatkan diri pada keadaan yang dihadapi atau dialami pasien. Empati diyakini berpengaruh terhadap hasil komunikasi dalam berbagai tipe dari hubungan-hubungan sosial kita sehari-hari, tanpa empati komunikasi diantara petugas kesehatan dengan pasien akan mengurangi kualitas pelayanan kesehatan. Empati yakni peduli, memberi perhatian pribadi dengan pasien atau dengan kata lain kemampuan untuk merasakan dengan tepat perasaan orang lain dan untuk mengkomunikasikan pengertian ini kepada orang tersebut. Sikap petugas yang sabar dan telaten dalam menghadapi pasien cukup memberikan harapan yang baik kepada pasien,

disamping itu petugas memiliki rasa hormat, bersahabat, memahami keadaan yang dialami pasien dengan baik merupakan harapan para pasien.

3. Berwujud (*Tangibles*) Kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan aksistensinya kepada pihak ekseternal, dimana penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa yaitu meliputi fasilitas fisik (gedung), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), dan penampilan pegawai serta media komunikasi.

4. Ketanggapan (*Responsiveness*) Yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat pada pasien, dengan menyampaikan informasi yang jelas, jangan membiarkan pasien menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

5. Jaminan Kepastian (*Assurance*) Yaitu mencakup pengetahuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki petugas kesehatan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan. Asuransi diartikan sebagai salah satu kegiatan menjaga kepastian atau menjamin keadaan dari apa yang dijamin atau suatu indikasi menimbulkan rasa kepercayaan.

2.2 Kepuasan pasien

2.2.1 Pengertian kepuasan pasien:

Pengertian kepuasan pasien menurut para ahli, menurut Pohan kepuasan pasien adalah suatu tingkat perasaan pasien yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya setelah pasien membandingkan dengan apa yang diharapkannya. Sedangkan menurut Kotler kepuasan pasien adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dia rasakan dibanding dengan harapannya. Nurachman didefinisikan kepuasan pasien sebagai evaluasi paska konsumsi bahwa suatu produk yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Gerson kepuasan pasien adalah persepsi pasien bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui.

2.2.2 Faktor-Faktor Kepuasan Pasien

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien yaitu:

- A. Kualitas produk atau jasa, pasien akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk atau jasa yang digunakan berkualitas. Persepsi pasien terhadap kualitas produk atau jasa dipengaruhi oleh dua hal yaitu kenyataan kualitas produk atau jasa dan komunikasi perusahaan, dalam hal ini rumah sakit dalam mengiklankan tempatnya.
- B. Mutu pelayanan, pasien akan merasa puas jika mereka memperoleh pelayanan yang baik atau sesuai dengan yang diharapkan.
- C. Faktor emosional, pasien merasa bangga, puas dan kagum terhadap rumah sakit yang dipandang “rumah sakit mahal”.

- D. Harga, semakin mahal harga perawatan maka pasien mempunyai harapan yang lebih besar. Sedangkan rumah sakit yang berkualitas sama tetapi berharga murah, memberi nilai yang lebih tinggi pada pasien.
- E. Biaya, pasien yang tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan jasa pelayanan, maka pasien cenderung puas terhadap jasa pelayanan tersebut.

2.2.3 Indikator Kepuasan Pasien

Kepuasan pasien menurut (Pohan, 2007) dapat diukur dengan indikator berikut ini :

A. Kepuasan terhadap akses layanan kesehatan

Dinyatakan oleh sikap dan pengetahuan tentang :

1. Sejauh mana layanan kesehatan itu tersedia pada waktu dan tempat saat dibutuhkan.
2. Kemudahan memperoleh layanan kesehatan, baik dalam keadaan biasa ataupun dalam keadaan gawat darurat.
3. Sejauh mana pasien mengerti bagaimana sistem layanan kesehatan itu bekerja, keuntungan dan tersedianya layanan kesehatan.

B. Kepuasan terhadap mutu layanan kesehatan.

Dinyatakan oleh sikap terhadap :

1. Kompetensi teknik dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain yang berhubungan dengan pasien.
2. Keluaran dari penyakit atau bagaimana perubahan yang dirasakan oleh pasien sebagai hasil dari layanan kesehatan.

C. Kepuasan terhadap proses layanan kesehatan, termasuk hubungan antar manusia.

Ditentukan dengan melakukan pengukuran :

1. Sejauh mana ketersediaan layanan rumah sakit menurut penilaian pasien.
2. Persepsi tentang perhatian dan kepedulian dokter dan atau profesi layanan kesehatan lain.
3. Tingkat kepercayaan dan keyakinan terhadap dokter.
4. Tingkat pengertian tentang kondisi atau diagnosis.
5. Sejauh mana tingkat kesulitan untuk dapat mengerti nasehat dokter atau rencana pengobatan.

D. Kepuasan terhadap sistem layanan kesehatan.

Ditentukan oleh sikap terhadap :

1. Fasilitas fisik dan lingkungan layanan kesehatan.
2. Sistem perjanjian, termasuk menunggu giliran, waktu tunggu, pemanfaatan waktu selama menunggu, sikap mau menolong atau kepedulian personel, mekanisme pemecahan masalah dan keluhan yang timbul.
3. Lingkup dan sifat keuntungan layanan kesehatan yang ditawarkan.

2.3 Ringkasan pustaka

Penelitian yang penulis lakukan berjudul “ Hubungan mutu pelayanan rawat inap terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit ”. Adapun beberapa literatur yang memiliki kesamaan tema yang penulis baca yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1 Ringkasan jurnal 1

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Cantia Tompaso Baru |
| Ditulis oleh | (Wowor et al., 2019) |
| Universitas | Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado |

Penelitian ini dilaksanakan di ruang Rawat Inap di RS Cantia Tompaso baru. Dilaksanakan dari bulan April – September tahun 2019. Adapun observasi awal yang telah dilakukan di RS Cantia Tompaso Baru pada beberapa pasien telah ditemukan beberapa keluhan berupa, tidak adanya dokter spesialis gigi, dan mata yang ada di rumah sakit tersebut. Keluhan lain juga masih adanya keterlambatan dokter dalam melakukan pemeriksaan kepada pasien, keterlambatan menggantikan cairan infus.

Jenis penelitian ini kuantitatif menggunakan survei analitik dengan desain *cross sectional* study. Alat ukur dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Hasil uji statistik chi squer diperoleh nilai probabilitas bukti fisik (0,021), kehandalan (0,007), ketanggapan (0,072), jaminan (0,004), Empati (0,008).

Terdapat hubungan dari 4 dimensi yaitu bukti fisik, kehandalan, jaminan dan empati dan yang tidak terdapat hubungan yaitu 1 dimensi ketanggapan.

Responden menunjukkan bukti fisik baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 52 responden (57,1%) dan bukti fisik kurang baik dengan kepuasan pasien puas diperoleh nilai yaitu 11 responden (12,1%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan bukti fisik baik berjumlah 16 responden (17,6%) dan kepuasan pasien kurang puas dengan bukti fisik kurang baik berjumlah 12 responden (13,2%). Responden menunjukkan kehandalan baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 42 responden (45,1%) dan kehandalan kurang baik dengan kepuasan pasien berjumlah 22 responden (24,2%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan kehandalan baik berjumlah 9 responden (9,9%) dan kepuasan pasien kurang puas dengan kehandalan kurang baik berjumlah 19 responden (20,9%). Responden menunjukkan bahwa jaminan baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 60 responden (65,9%) dan jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien puas yaitu 3 responden (3,3%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan jaminan baik berjumlah 21 responden (23,1%) dan kepuasan pasien kurang puas dengan jaminan kurang baik berjumlah 7 responden (7,7%). Responden menunjukkan bahwa empati baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 56 responden (61,5%) dan empati kurang baik dengan kepuasan pasien puas berjumlah 7 responden (7,7%) sedangkan kepuasan pasien kurang puas dengan empati baik berjumlah 13 responden (14,3%) dan kepuasan pasien kurang puas dengan empati kurang baik berjumlah 15 responden (16,5%).

Tabel 2.2 Ringkasan Jurnal 2

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Pengaruh mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat inap di rumah sakit izza karawang |
| Ditulis oleh | (Nur & Simanjorang, 2020) |
| Universitas | Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia |

Penelitian dilakukan di Rumah Sakit Umum Izza Karawang, yang terletak di Jalan Raya Ciselang Cikampek Utara, Kotabaru Kabupaten Karawang, Jawa Barat, Indonesia. Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan desain penelitian *cross sectional*. Adapun waktu penelitian ini dilakukan pada bulan 20 Agustus 2020 sampai dengan 20 September 2020. Di ruang rawat inap Rumah Sakit Umum Izza Karawang, di dapati adanya pasien yang menyatakan kurang puas dengan pelayanan dilakukan di ruang perawatan rawat inap di Rumah Sakit. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien yang mendapat perawatan di ruang rawat inap di Rumah Sakit Umum Izza Karawang. Satu bulan pasien yang datang untuk rawat inap sebanyak 142 orang.

Terdapat hubungan ke 5 dimensi mutu dengan kepuasan pasien, hasil uji statistik *chi squer tangible* (bukti fisik) (0,008), *reliability* (kehandalan) (0,00), *responsivness* (daya tanggap) (0,008), *assurance* (jaminan) (0,000), *empaty* (empati) (0,000). Responden yang mengatakan pasien yang merasakan tidak puas dengan *tangible* yang baik sebanyak 23 orang (21,9%), kemudian yang puas dengan *tangible* yang baik sebanyak 80 orang (76,2%), selanjutnya yang merasa

tidak puas dengan tangible yang kurang baik 1 orang (1,0%), dan puas dengan tangible yang kurang baik sebanyak 1 orang (1,0%). Tangible merupakan bukti langsung yang dapat dirasakan oleh pasien tentang pelayanan yang didapatkan seperti sumber daya yang dimiliki baik peralatan yang dimiliki oleh rumah sakit ataupun petugas yang melakukan pelayanan dengan kerapian petugas baik dokter dan perawat yang ada rumah sakit tersebut.

Tabel 2.3 Ringkasan Jurnal 3

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Tentara Pekanbaru |
| Ditulis oleh | (Natassa & Afrizah, 2017) |
| Universitas | Stikes Hang Tuah Pekanbaru |

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Tentara Tk IV 01.07.04 Pekanbaru pada bulan Mei sampai Juni 2016. Besar sampel dalam penelitian ini yaitu 87 responden. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan menggunakan desain cross-sectional. Terdapat hubungan ke 5 dimensi mutu dengan kepuasan pasien, hasil uji statistik chi squer *assurance* (0,034), *empaty* (0,022), *tangibels* (0,006) *reability* (0,003) *responsiveness* (0,003). pasien merasakan tidak puas atas pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit yaitu sebanyak 48 orang (55,2%), hal ini didukung oleh pernyataan tidak baik pada mutu pelayanan oleh responden pada kelima unsur pelayanan yang meliputi *Reability* (59,8%). *Assurance* (59.8%), *Tangible* (60,9%), *Emphaty* (67,8%), dan *Responsiveness* (57,5%). Dari hasil analisis hubungan mutu pelayanan dari reability dengan kepuasan pasien, diperoleh bahwa ada sebanyak 36 (69,2%) dari 52 pasien yang menyatakan tidak baik dalam kemampuan memberikan pelayanan (*reability*) dan merasakan tidak puas, dan hasil uji statistik diperoleh p value = 0,003 (P < 0,05) dengan nilai POR (*Prevalence Odds Ratio*) = 4,313. Diketahui juga hubungan mutu pelayanan dari aspek *assurance* dengan kepuasan pasien,

diperoleh bahwa ada sebanyak 34 (65,4%) dari 52 pasien yang menyatakan petugas yang tidak baik dan merasakan tidak puas, hasil uji statistik diperoleh p value = 0,034 ($P < 0,05$), dan nilai POR (*Prevalence Odds Ratio*) = 2,833. Diketahuinya hubungan mutu pelayanan dari bukti fisik (tangibles) dengan kepuasan pasien, diperoleh bahwa ada sebanyak 36 (67,9%) dari 53 pasien yang menyatakan petugas tidak baik dan merasakan tidak puas, sedangkan hasil uji statistik diperoleh p value = 0,006 ($P < 0,05$), dan nilai POR (*Prevalence Odds Ratio*) = 3,882. Diketahui hubungan mutu pelayanan dari aspek empati dengan kepuasan pasien, diperoleh bahwa ada sebanyak 38 (64,4%) dari 59 pasien yang menyatakan petugas yang tidak baik dan merasakan tidak puas, hasil uji statistik diperoleh p value = 0,022 ($P < 0,05$) dan nilai POR (*Prevalence Odds Ratio*) = 3,257. Diketahui hubungan mutu pelayanan antara *responsiveness* dengan kepuasan pasien, diperoleh bahwa ada sebanyak 35 (70,0%) dari 50 pasien yang menyatakan tidak baik dan merasakan tidak puas, sedangkan dari hasil uji statistik diperoleh p value = 0,003 ($P < 0,005$) dan nilai POR (*Prevalence Odds Ratio*) = 4,308.

Tabel 2.4 Ringkasan Jurnal 4

| | |
|-----------------|---|
| Judul literatur | Hubungan Mutu Pelayanan Perawat Dengan Kepuasan Pasien Di Ruang Rawat Inap Rumah Sakit Syafira Pekanbaru Tahun 2018 |
| Ditulis oleh | (Devis, 2019) |
| Universitas | Stikes Hang Tuah Pekanbaru |

Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru. Waktu penelitian dari bulan Februari sampai Juli 2018. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Di rumah sakit syafira pekanbaru masih terhadap beberapa orang pasien/keluarga pasien rawat inap yang mengeluhkan pelayanan, ada yang mengatakan bahwa ada beberapa petugas kesehatan yang kurang ramah sewaktu berpapasan dengan keluarga pasien, ada yang mengatakan masalah tagihannya, ada yang mengatakan masalah hasil MCU (*Medical Check Up*) yang tidak dijelaskan secara jelas, ada yang mengatakan masalah toilet yang airnya kecil, dan ada yang mengatakan masalah fasilitas ruang tunggu keluarga pasien yang masih kurang. Populasi dalam penelitian ini adalah Pasien Rawat Inap yang mendapatkan pelayanan di Rumah Sakit Syafira Pekanbaru selama waktu penelitian. Jumlah Populasi adalah kunjungan pasien rawat inap pada tahun 2017 berjumlah 14.433 pasien dengan jumlah sampel 99 responden.

Hasil analisis univariat diperoleh bahwa responden dengan kehandalan yang kurang handal sebanyak 57 (57,6%), responden dengan jaminan yang kurang

nyaman sebanyak 57 (57,6 %), responden dengan bukti fisik yang kurang memadai sebanyak 58 (58,6%), responden dengan empati yang kurang empati sebanyak 56 (56,6%) selanjutnya, responden dengan daya tanggap yang kurang tanggap sebanyak 56 (56,6%), dan mayoritas responden yang merasa tidak puas sebanyak 52 (52,52%).

Hasil analisis bivariat hubungan kehandalan dengan kepuasan pasien diperoleh bahwa dari 57 responden dengan kehandalan yang kurang handal terdapat 49 (86,0%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 42 responden dengan kehandalan yang handal sebanyak 3 (7,1%) responden yang tidak puas. Hubungan jaminan dengan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa dari 57 responden dengan jaminan yang kurang nyaman terdapat 50 (87,7%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 42 responden dengan jaminan yang nyaman sebanyak 2 (4,8%) responden yang tidak puas. Hubungan bukti fisik dengan kepuasan pasien diperoleh hasil bahwa dari 58 responden dengan bukti fisik yang kurang memadai terdapat 41 (70,7%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 41 responden dengan bukti fisik yang memadai sebanyak 11 (26,8%) responden yang tidak puas. Hubungan empati dengan kepuasan pasien diperoleh hasil 56 responden dengan empati yang kurang empati terdapat 49 (87,5%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 43 responden dengan empati yang empati sebanyak 3 (7,0%) responden yang tidak puas. Hubungan daya tanggap dengan kepuasan pasien diperoleh hasil dari 56 responden dengan daya tanggap yang kurang tanggap terdapat 50 (89,3%) responden yang tidak puas, sedangkan dari 43 responden dengan daya tanggap yang tanggap sebanyak 2 (4,7%) responden

yang tidak puas. hasil uji statistik chi square terhadap hubungan ke 5 dimensi mutu dengan kepuasan pasien. *tangible* (bukti fisik), (0,001), *reliability* (kehandalan) (0,001), *responsivness* (daya tanggap) (0,001), *assurance* (jaminan) (0,001), *empaty* (empati) (0,001).

Tabel 2.5 Ringkasan Jurnal 5

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi |
| Ditulis oleh | (Sondakh et al., 2019) |
| Universitas | Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi |

Penelitian yang di laksanakan di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi. Jenis penelitian ini kuantitatif dengan desain penelitian yang bersifat *cross sectional* study dengan sampel yang diteliti sebanyak 73 responden. Dari 73 responden yang dirawat di Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan sebanyak 63 yaitu orang dan yang kurang puas sebanyak 10 orang. Pada survey awal wawancara dengan beberapa pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi ada beberapa keluhan pasien rawat inap antara lain berkaitan dengan dimensi bukti fisik (*tangible*) yaitu tempat tidur pasien yang terasa tidak nyaman dan ketersediaan air yang kadang habis. Pada dimensi kehandalan (*reliability*) yaitu prosedur administrasi yang masih di anggap sulit oleh pasien.

Hasil analisis statistik *chi square* dimensi mutu *tangible* (bukti fisik) $0,002 < 0,055$ yang artinya terdapat hubungan antara dimensi bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Saakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi, nilai OR 18,000 artinya apabila pelayanan bukti fisik yang diberikan baik berpeluang

18,000 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibandingkan dengan pelayanan bukti fisik kurang. *Responsivness* (daya tanggap) $0,000 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan antara dimensi daya tanggap dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Saakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulang, nilai OR 10,000 artinya apabila pelayanan daya tanggap yang diberikan baik berpeluang 10,000 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibandingkan dengan pelayanan daya tanggap kurang. *empaty* (empati) $0,005 < 0,05$ yang artinya terdapat hubungan yang bermakna antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi, nilai OR 15,652 artinya apabila pelayanan perhatian yang diberikan baik berpeluang 15,652 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibandingkan dengan pelayanan perhatian kurang. *Reliability* (kehandalan) $0,254 > 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan antara dimensi kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi, *assurance* (jaminan) $0,787 > 0,05$ yang artinya tidak ada hubungan yang bermakna antara dimensi jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap Rumah Saakit Tingkat IV Lanud Sam Ratulangi.

Tabel 2.6 Ringkasan Jurnal 6

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Hubungan Antara Persepsi Mutu Layanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Medis Di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado |
| Ditulis oleh | (Patodo et al., 2020) |
| Universitas | Ilmu Kesehatan Masyarakat Pasca Sarjana Universitas Sam Ratulangi Manado |

Penelitian ini dilakukan di instalasi rawat inap paviliun rumah sakit pancaran kasih manado. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang bersifat survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study* atau studi potong lintang. Penelitian ini dilakukan di Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado dan waktu penelitian dari Januari sampai dengan Maret tahun 2019. Sampel penelitian ini berjumlah 150 responden. Teknik pengambilan sampel adalah secara purposive sampling.

Hasil analisis statistik *chi square* dimensi mutu reliabilitas diperoleh nilai probabilitas = 0,000 artinya terdapat hubungan antara reliabilitas dengan kepuasan pasien. Ditandai dengan sebesar 62,0% yang menyatakan kehandalan kurang baik, 17,3% responden merasa puas dan 44,7% merasa tidak puas, sedangkan sebesar 38,0% responden yang menyatakan kehandalan baik, 26,0% responden merasa puas dan 12,0% responden merasa tidak puas. Hasil analisis statistik *chi square* dimensi mutu jaminan diperoleh nilai probabilitas = 0,530 menunjukkan bahwa

tidak terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap medis di rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Dari total 150 responden, sebanyak 6,7% responden yang merasa puas dengan jaminan aman sedangkan 36,7% responden yang merasa puas dengan jaminan tidak aman. Hasil analisis statistik *chi square* dimensi mutu perhatian diperoleh nilai probabilitas = 0,028 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perhatian dengan kepuasan pasien rawat inap medis di rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. bahwa dari 150 responden, 135 responden (90,0%) beranggapan kurang baik terhadap perhatian dari petugas layanan kesehatan sedangkan responden yang menjawab baik terhadap perhatian petugas layanan kesehatan lebih rendah. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh SURIANTI, dkk. (2014), dari total responden sebanyak 88 responden yang menyatakan bahwa empati terhadap kepuasan pasien di RSUD Polewali kurang yaitu 53 (60,2%) sedangkan yang menyatakan empati terhadap kepuasan pasien cukup yaitu 35 responden (39,8%). Hasil analisis statistik *chi square* dimensi mutu bukti fisik diperoleh nilai probabilitas = 0,000 menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap medis di rumah sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Hasil penelitian variabel bukti fisik menunjukkan bahwa dari 150 responden sebanyak 77 responden (51,3%) menilai kurang baik bukti fisik yang ada di RSUD GMIM Pancaran Kasih, sedangkan responden lainnya yang menilai baik lebih rendah. Hasil analisis statistik *chi square* dimensi mutu daya tanggap diperoleh nilai probabilitas = 0,855 menunjukkan bahwa tidak terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap medis di rumah

sakit umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Responden yang berpendapat ketanggapan kurang baik lebih banyak yaitu 138 responden (92,0%) sedangkan responden yang berpendapat ketanggapan baik lebih rendah. Variabel bukti fisik menjadi variabel yang paling dominan yaitu dengan nilai $\text{Exp}(B)$ 8,817 sehingga menyatakan bukti fisik memiliki kemungkinan 8 kali lebih besar hubungannya dengan kepuasan pasien rawat inap medis di RSUD GMIM Pancaran Kasih Manado.

Tabel 2.7 Ringkasan Jurnal 7

| | |
|-----------------|---|
| Judul literatur | Hubungan Antara Mutu Jasa Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rs Bhayangkara TK III Manado |
| Ditulis oleh | (H. D. Siti et al., 2019) |
| Universitas | Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi Manado |

Penelitian ini dilakukan di RS Bhayangkara Tk III Manado pada Oktober 2018. Populasi penelitian ini merupakan Jumlah kunjungan dari pasien rawat inap pada bulan Januari-Juli tahun 2018 yaitu : 2.963 Pasien adapun jumlah sampel yang telah diambil menggunakan rumus Tamaro Yamare sebanyak 100 Responden dengan teknik yang digunakan konsekutif sampling. Jenis penelitian ini yaitu penelitian kuantitatif menggunakan metode survei analitik dengan pendekatan *cross sectional study*.

Hasil analisis statistik *chi square* dimensi mutu bukti fisik diperoleh nilai probabilitas yaitu $0,021 < 0,05$. Yang artinya terdapat hubungan antara bukti fisik dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini diperoleh nilai OR 2,973 artinya orang yang memberikan pelayanan bukti fisik baik memiliki peluang 2,973 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan bukti fisik kurang baik dengan kepuasan pasien yang kurang. Hal ini ditandai dengan perolehan rentang nilai CI (confident Interval) 1-7. Hasil analisis statistik *chi*

sqare dimensi mutu kehandalan nilai probabilitas yang diperoleh adalah $0,033 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara kehandalan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini diperoleh nilai OR 2,756 artinya orang yang memberikan pelayanan kehandalan baik memiliki peluang 2,756 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan kehandalan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Hal ini ditandai dengan rentang nilai CI (confident Interval) 1-6. Hasil analisis statistik *chi sqare* dimensi mutu ketanggapan diperoleh nilai $0,002 < 0,05$ menggunakan Chi Square. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara ketanggapan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini dengan nilai OR 4,791 orang yang memberikan pelayanan ketanggapan baik memiliki peluang 4,791 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan ketanggapan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Hal ini ditandai dengan rentang nilai CI (confident Interval) 1-12. Hasil analisis statistik *chi sqare* dimensi mutu jaminan diperoleh nilai $0,002 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan antara jaminan dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis ini didukung dengan nilai OR 8,000 orang yang memberikan pelayanan jaminan baik memiliki peluang 8,000 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan jaminan kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Hal ini ditandai dengan rentang nilai CI (confident Interval) 1-32. Hasil analisis statistik *chi sqare* dimensi mutu empati nilai probabilitas yang diperoleh $0,001 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan terdapat hubungan empati dengan kepuasan pasien rawat inap. Hasil analisis didukung dengan nilai Odds ratio 3,481 artinya orang yang memberikan

pelayanan empati baik memiliki peluang 3,481 kali lebih besar kepuasan pasien puas dibanding dengan pelayanan empati kurang baik dengan kepuasan pasien kurang puas. Hal ini ditandai dengan rentang nilai CI (confident Interval) 2-4.

Tabel 2.8 Ringkasan Jurnal 8

| | |
|-----------------|---|
| Judul literatur | Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Peserta Bpjs Di Rumah Sakit Umum Daerah Yogyakarta |
| Ditulis oleh | (K. W. H. Siti et al., 2017) |
| Universitas | Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Ahmad Dahlan, Yogyakarta, Indonesia |

Penelitian dilakukan di dua RSUD di DIY. Jumlah sampel dalam penelitian ini berjumlah 203 responden yang merupakan pasien pengguna BPJS Kesehatan. Jenis penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional*.

Responden menilai mutu pelayanan dengan kategori kurang baik yaitu sebanyak 121 (59,6%) dan kategori baik adalah 82 (40,4%). Responden menilai kepuasan dengan kategori kurang puas yaitu sebanyak 128 (63,1%) dan responden yang menilai kategori puas adalah 75 (36,9%). Nilai p dari semua variabel dimensi mutu pelayanan lebih kecil dari nilai α ($0,000 < 0,05$) sehingga ada hubungan tangibility, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Urutan kekuatan hubungan yang terbesar ke yang paling terkecil adalah empathy (OR=0,342), tangibility (OR=0,280), reliability (OR=0,266) dan assurance (OR=0,230). Untuk variabel responsiveness tidak berpengaruh terhadap kepuasan karena memiliki p- value 0,215.

Tabel 2.9 Ringkasan Jurnal 9

| | |
|-----------------|---|
| Judul literatur | Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang |
| Ditulis oleh | (Juwita et al., 2017) |
| Universitas | Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat |

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan mutu pelayanan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien RSUD Tamiang Layang. Rancangan penelitian ini kuantitatif yang bersifat observasional dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pada Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang yang tercatat pada tahun 2014 yaitu sebanyak 3.430 orang. Sedangkan sampel yang diambil sebanyak 158 orang pasien.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*) (*p-value* 0,0001) dengan kepuasan kerja, ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi jaminan (*assurance*) (*p-value* 0,0001) dengan kepuasan kerja, ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi bukti langsung (*tangible*) (*p-value* 0,0001) dengan kepuasan kerja, ada hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi empati (*empathy*) (*p-value* 0,0001) dengan kepuasan kerja, dan ada hubungan antara dimensi daya tanggap (*responsiveness*) (*p-value* 0,0001) dengan kepuasan kerja.

Tabel 2.10 Ringkasa Jurnal 10

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Analisis Pengaruh Mutu Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsu Mitra Sejati Medan |
| Ditulis oleh | (Meliala, 2018) |
| Universitas | Fakultas Kesehatan Masyarakat, Institut Kesehatan Helvetia, Medan, Indonesia |

Penelitian ini dilakukan di RSU Mitra Sejati Medan karena berdasarkan data yang diperoleh dari bagian rekam medik RSU Mitra Sejati Medan memiliki BOR yang rendah. Waktu penelitian ini dilaksanakan pada bulan Mei-Oktober. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, menggunakan research explanatory dengan rancangan *cross sectional*.

Hasil penelitian yang telah dilakukan di RSU Mitra Sejati diketahui bahwa dari kelima dimensi mutu pelayanan (tampilan fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati) didapat bahwa tampilan fisik dan empati memiliki pengaruh yang paling erat terhadap kepuasan pasien. Tampilan fisik (tangible) memiliki nilai $p= 0,027 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi (β) sebesar -0,237, empati (empaty) memiliki nilai $p= 0,001 < 0,05$ serta nilai koefisien regresi (β) sebesar 0,341.

Tabel 2.11 Ringkasan Jurnal 11

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umum Daerah Bima Provinsi NTB Tahun 2016 |
| Ditulis oleh | (Junaidin, 2018) |
| Universitas | Stikes Yahya Bima |

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh mutu pelayanan kesehatan terhadap kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bima Tahun 2016. Penelitian ini dilaksanakan di RSUD Bima Provinsi Nusa Tenggara Barat. Populasi penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap pada bulan Oktober 2016. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *Cross Sectional*

Berdasarkan hasil uji Chi-square tangibles diperoleh nilai $P = 0,001$ dengan menunjukkan $\alpha < 0,05$, empati diperoleh nilai $P = 0,011$ dengan menunjukkan $\alpha < 0,05$, reliability a diperoleh nilai $P = 0,000$ dengan menunjukkan $\alpha < 0,05$, responsiveness diperoleh nilai $P = 0,000$ dengan menunjukkan $\alpha < 0,05$, assurance diperoleh nilai $P = 0,008$ dengan menunjukkan $\alpha < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa ada hubungan antara ke lima variabel dimensi dengan kepuasan pasien rawat inap di RSUD Bima.

Tabel 2.12 Ringkasan Jurnal 12

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Mayong Jepara |
| Ditulis oleh | (Sumarni, 2019) |
| Universitas | Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Diponegoro |

Penelitian ini merupakan penelitian analitik kuantitatif dengan studi observasional, pendekatan *cross sectional* melalui survei menggunakan kuesioner, wawancara, untuk mengetahui pengaruh dimensi mutu pelayanan keperawatan meliputi reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness terhadap kepuasan pasien di Instalasi Rawat Inap RS PKU Muhammadiyah Mayong Jepara.

Kekuatan hubungan antara dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien dengan urutan dari yang paling rendah hubungannya sampai yang paling kuat hubungannya dengan kepuasan pasien adalah sebagai berikut : empathy (0,973), tangible (0,975), assurance (0,976), resyponsiveness (0,977), dan yang paling kuat adalah reliability (0,983).

Tabel 2.13 Ringkasan Jurnal 13

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengankepuasan Pasien Rawat Inap Rumah Sakit Umumkabupaten Bengkayang Tahun 2018 |
| Ditulis oleh | (Yossy et al., 2014) |
| Universitas | Universitas Tanjungpura |

Penelitian dilakukan pada 16 sampai 7 Juni tahun 2018 di Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2018. Tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis hubungan pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien rawat inap Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Bengkayang Tahun 2018. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Desain penelitian yaitu analitik korelasi dengan pendekatan survei. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 50 orang dengan teknik pengambilan sampling yaitu accidental sampling.

Hasil analisa yang menyatakan mutu pelayanan keperawatan baik 18%, cukup baik 36% dan tidak baik 46%. Sedangkan kepuasan 17% merasa puas dan 66% menyatakan tidak puas. Berdasarkan uji chi-square didapatkan hasil r sebesar 0,049 p value = 0,001 yang menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara mutu pelayanan keperawatan terhadap kepuasan pasien.

Tabel 2.14 Ringkasan jurnal 14

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Pengaruh Persepsi Mutu Pelayanan Kebidanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Barru Sulawesi Selatan Tahun 2017 |
| Ditulis oleh | (Ayu Wulandari Kahar, 2017) |
| Universitas | Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar |

Lokasi penelitian di RSUD Barru Sulawesi Selatan jalan Lasawedi No. 10 Barru. Jenis penelitian ini menggunakan penelitian Kuantitatif dengan desain *cross sectional*. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi mutu kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan dan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru Sulawesi Selatan.

Terdapat pengaruh persepsi keandalan dengan kepuasan pasien nilai ($p=0,000$) < nilai ($\alpha=0,05$), terdapat pengaruh persepsi ketanggapan dengan kepuasan pasien nilai ($p=0,006$) < nilai ($\alpha=0,05$) terdapat pengaruh persepsi jaminan terhadap kepuasan nilai ($p=0,000$) < nilai ($\alpha=0,05$), terdapat pengaruh persepsi empati dengan kepuasan pasien nilai ($p=0,001$) < nilai ($\alpha=0,05$), terdapat pengaruh antara persepsi bukti langsung terhadap kepuasan pasien nilai ($p=0,000$) < nilai ($\alpha=0,05$), Hasil analisis multivariat terhadap variabel independen

faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pasien rawat inap RSUD Barru adalah keandalan petugas dengan nilai ($p= 0,016$)

Tabel 2.15 Ringkasan Jurnal 15

| | |
|-----------------|--|
| Judul literatur | Hubungan Mutu Pelayanan Keperawatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rsud Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah |
| Ditulis oleh | (Butar-butur & Simamora, 2016) |
| Universitas | Fakultas Keperawatan Universitas Sumatera Utara |

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah, penelitian dilakukan dari bulan Januari-Juni 2015. Desain penelitian ini kuantitatif menggunakan metode penelitian survey analitik dengan menggunakan pendekatan *cross sectional*.

Mutu pelayanan keperawatan di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah kategori sedang 47 responden (65,3%) dan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah kateri sedang 42 responden (58,3%). Ada hubungan mutu pelayanan keperawatan dengan tingkat kepuasan pasien rawat inap di RSUD Pandan Kabupaten Tapanuli Tengah dengan nilai $p=0.000$ ($p<0,05$) maka H_a gagal ditolak. Semakin tinggi mutu pelayanan keperawatan semakin besar kepuasan pasien yang dirasakan dan sebaliknya semakin rendah tingkat mutu pelayanan keperawatan maka semakin kecil tingkat kepuasan pasien yang dirasakan.