

HUBUNGAN DIMENSI MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Avinda Febrianti

ABSTRAK

Masalah yang banyak terjadi dalam 10 artikel yang dipilih sebagai sumber data dalam penelitian literature review ini adalah masalah kunjungan pasien rumah sakit yang menurun. Penurunan jumlah kunjungan pasien disebabkan oleh faktor ketidakpuasan pasien terhadap mutu pelayanan di rumah sakit, pasien menuntut pelayanan yang cepat dan lebih baik, penurunan mutu pelayanan, pasien juga banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan, pasien jkn maupun BPJS juga merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis faktor-faktor dimensi kualitas pelayanan keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*), dan keberwujudan (*tangible*) terhadap kualitas dimensi pelayanan dengan kepuasan pasien. Penelitian ini merupakan penelitian literatur review. Studi literatur ini diperoleh dari penelusuran artikel penelitian ilmiah dari rentang tahun 2010-2020 dengan menggunakan Research Gate, Neliti, Google Scholar. Terdapat 10 artikel yang sesuai dengan kriteria inklusi dan sesuai dengan pertanyaan penelitian. Berdasarkan keseluruhan artikel tersebut maka di dapatkan hasil bahwa pertama, dimensi kehandalan dan daya tanggap merupakan variabel dimensi kualitas pelayanan yang hubungannya paling dominan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Kedua, Dimensi empati dan jaminan memasuki peringkat ke 2 hubungan dengan kepuasan pasien di rumah sakit. Ketiga, tidak hanya itu kepuasan pasien berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) di dapatkan hasil bahwa ada dua dimensi yang memiliki tingkat kesesuaian lebih kecil yaitu pada dimensi keberwujudan (*tangibles*) dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*). Yang dimana dari dua dimensi tersebut menjadi penting sebagai tolak ukur dari sebuah pelayanan.

Kata Kunci : Dimensi Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pasien

RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES DIMENSIONS WITH PATIENT SATISFACTION IN HOSPITALS

Avinda Febrianti

ABSTRACT

The problem that often occurs in the 10 articles that were selected as data sources in this literature review study is the problem of decreased hospital patient visits. The decrease in the number of patient visits was caused by the patient's dissatisfaction with the quality of service in the hospital, the patient demanded faster and better service, decreased quality of service, many patients were still confused about the referral system established, both JKN and BPJS patients also felt dissatisfied with services provided by the hospital. The purpose of this study was to analyze the dimensions of service quality (reliability), responsiveness, assurance, empathy, and tangibility to the quality of service dimensions and patient satisfaction. literature review research. This literature study was obtained from searching scientific research articles from 2010-2020 using the Research Gate, Research, Google Scholar. There were 10 articles that match the inclusion criteria and match the research questions. The results show that first, the dimensions of reliability and responsiveness are the dimensions of service quality variables that have the most dominant relationship with patient satisfaction in the hospital Second, the dimensions of empathy and assurance enter the second rank in relation to patient satisfaction in the hospital. Third, not only that patient satisfaction based on Ana's Importance Performance lysis (IPA) shows that there are two dimensions that have a smaller level of conformity, namely the tangibles and responsiveness dimensions. Which of these two dimensions is important as a measure of a service.

Keywords: Dimensions of Service Quality, Patient Satisfaction