

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Rumah Sakit**

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

Rumah sakit adalah bagian yang amat penting dari suatu sistem kesehatan. Dalam jejaring kerja pelayanan kesehatan, rumah sakit menjadi simpul utama yang berfungsi sebagai pusat rujukan. Rumah sakit adalah organisasi yang bersifat padat karya, padat modal, padat teknologi, dan padat keterampilan (Soedarmono, S, dkk, 2000).

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 44 Tahun 2009 rumah sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat. Upaya kesehatan dilakukan dengan pendekatan pemeliharaan, peningkatan kesehatan (promotif), pencegahan penyakit (preventif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pemulihan (rehabilitatif) yang dilaksanakan secara serasi dan terpadu serta berkesinambungan.

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

Berdasarkan undang-undang no. 44 tahun 2009 Rumah sakit dapat dibagi berdasarkan jenis pelayanan dan pengelolaannya.

1. Berdasarkan jenis pelayanan

a. Rumah Sakit Umum

Memberikan pelayanan kesehatan pada semua bidang dan jenis penyakit.

b. Rumah Sakit Khusus

Memberikan pelayanan utama pada satu bidang atau satu jenis penyakit tertentu berdasarkan disiplin ilmu, golongan umur, organ, jenis penyakit atau kekhususan lainnya.

2. Berdasarkan pengelolaannya

a. Rumah Sakit Publik

Dikelola oleh pemerintahan daerah dan badan hukum yang bersifat nirlaba. Rumah sakit publik yang dikelola pemerintah dan pemerintah daerah diselenggarakan berdasarkan pengelolaan badan layanan umum atau badan layanan umum daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Rumah Sakit Privat

Dikelola oleh badan hukum dengan tujuan profit yang berbentuk perseroan terbatas atau persero.

### **2.1.3 Tugas dan Fungsi Rumah Sakit**

Berdasarkan Undang-Undang No.44 tahun 2009 tentang rumah sakit pasal 4, tugas rumah sakit yaitu memberikan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna. Untuk menjalankan tugas

sebagaimana dimaksud dalam pasal 4, maka terdapat pasal 5 yang menugaskan bahwa rumah sakit mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Menyelenggarakan pelayanan pengobatan dan pemulihan kesehatan sesuai standar pelayanan rumah sakit.
2. Pemeliharaan dan peningkatan kesehatan perorangan melalui pelayanan kesehatan yang paripurna tingkat kedua dan ketiga sesuai kebutuhan medis.
3. Penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan sumberdaya manusia dalam rangka peningkatan kemampuan dalam pemberian pelayanan kesehatan.
4. Penyelenggaraan penelitian dan pengembangan serta penapisan teknologi dibidang kesehatan dalam rangka peningkatan pelayanan kesehatan dengan memperhatikan etika ilmu pengetahuan bidang kesehatan.

## **2.2. Tinjauan Tentang Pelayanan**

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan**

Perusahaan sebagai lembaga bisnis yang mengejar keuntungan atas kegiatan yang dijalankannya harus pula memperhatikan pelayanan yang diberikan agar kepuasan pelanggan dapat tercapai. Definisi tersebut dapat disimpulkan sebagai sebuah tingkatan kemampuan (*ability*) dari sebuah perusahaan dalam memberikan segala yang menjadi harapan pelanggan dalam memenuhi kebutuhannya.

### **2.2.2 Bentuk pelayanan**

Pelayanan seperti yang diketahui diatas sebagai bentuk pemenuhan apa yang diharapkan pelanggan atas kebutuhan mereka. Pelayanan pada umumnya dibedakan menjadi dua, yaitu sebagai berikut:

1. Pelayanan atas produk berbentuk barang, yakni pelayanan yang diberikan perusahaan atas produk perusahaan berupa barang yang berwujud.
2. Pelayanan atas produk berbentuk jasa, yakni pelayanan yang diberikan perusahaan atas produk yang bersifat tidak berwujud (tidak nyata)

### **2.2.3 Pemanfaatan Pelayanan Kesehatan**

Beberapa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan pelayanan kesehatan digolongkan oleh beberapa ahli dalam beberapa model, salah satu dari model tersebut adalah “model pemanfaatan pelayanan kesehatan”. Di dalam model pemanfaatan pelayanan kesehatan (*utilization*) menurut Dever (1984) dikemukakan bahwa faktor yang mempengaruhi pemanfaatan atau penggunaan pelayanan kesehatan adalah:

1. Faktor sosio kultural, meliputi norma dan nilai yang ada di masyarakat, dan teknologi yang digunakan dalam pelayanan kesehatan.
2. Faktor organisasi, meliputi ketersediaan sumber daya, keterjangkauan lokasi dan keterjangkauan sosial.
3. Faktor interaksi konsumen-*provider*, faktor yang berhubungan dengan konsumen meliputi kebutuhan yang disarankan, dipengaruhi: faktor sosio demografi, faktor sosio

psikologis dan faktor epidemiologis selain itu ada yang faktor lain yang berhubungan dengan *provider*.

#### **2.2.4 Dimensi Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan merupakan konsep yang komprehensif dan multidimensional. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry para pencipta model SERVQUAL atau Service Quality mengatakan bahwa kualitas ditentukan oleh lima dimensi servis yaitu : Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy. Service Quality adalah model yang begitu powerful di awal tahun 1990-an yang mempengaruhi orang pemasaran di semua dunia dalam menilai kualitas layanan. (Kertajaya, et al., 2004)

Menurut Parasuraman dalam Jasfar (2009) dalam (Zebua, 2018) ada 5 dimensi kualitas pemberian pelayanan produk jasa kesehatan kepada pengunjung produk jasa kesehatan, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan produk jasa kesehatan untuk memberikan pelayanan kepada pasien dari satu tempat ke tempat lain sesuai janji pelayanan dengan tepat waktu dan dipercaya. Hal ini bisa dilihat dari jadwal pelayanan yang telah tertulis dan sudah diketahui secara umum oleh pengunjung

2. Keberwujudan (*tangible*)

Tersedianya fasilitas bangunan gedung, alat-alat medis yang tersedia, sumber daya manusia (SDM) yang melayani, alat komunikasi yang

dimiliki, dan alat-alat lain yang dibutuhkan oleh produk jasa kesehatan.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Adanya kemauan dan keinginan dari SDM untuk memberikan pelayanan yang cepat dan komunikatif kepada setiap pasien di tempat produk jasa kesehatan, serta adanya kerjasama antar SDM di produk jasa kesehatan dalam melayani kepentingan dan kebutuhan pasien.

4. Jaminan (*Assurance*)

Adanya pengetahuan, kemampuan (kompeten), dan atribut pelayanan seperti ramah, sopan, kerjasama, sikap yang baik dan dapat dipercaya.

5. Empati (*empathy*)

SDM yang selalu menunjukkan kontak dengan pasien di setiap produk jasa kesehatan dalam keadaan mampu memerhatikan dan memahami kebutuhan dan kesulitan yang dihadapi pasien selama berada di pelayanan produk jasa kesehatan.

## **2.3. Kepuasan Pasien**

### **2.3.1 Definisi Kepuasan**

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang berorientasi pada kepuasan setiap pemakai jasa pelayanan kesehatan sesuai dengan tingkat kepuasan rata-rata pengguna jasa. Kepuasan adalah suatu dimana kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan dapat dipenuhi melalui produk yang diberikan (Haffizurrachman, 2004).

Kotler (2007) juga mendefinisikan kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil suatu produk atau jasa dan harapan-harapan. Sehingga dapat disimpulkan disimpulkan bahwa yang dimaksud kepuasan adalah perasaan seseorang terhadap hasil yang diterima serta memenuhi harapan dan keinginannya.

### **2.3.2 Kepuasan Pasien**

Kepuasan pasien berkaitan dengan kesembuhan pasien dari sakit atau luka. Hal ini lebih berkaitan dengan konsekuensi sifat pelayanan kesehatan itu sendiri, berkaitan pula dengan sasaran dan hasil pelayanan. Kepuasan pasien dalam menilai mutu pelayanan yang baik, dan merupakan pengukuran penting yang mendasar bagi mutu pelayanan. Kotler (2000) dalam Asmuji (2012), mendefinisikan bahwa kepuasan pasien adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan seorang pembeli (konsumen) setelah melakukan pembelian tergantung pada kesesuaian antara prestasi dari produk yang dibeli dengan harapan dari pembeli tersebut.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pasien merupakan nilai subyektif pasien terhadap pelayanan yang diberikan setelah membandingkan dari hasil pelayanan yang diberikan dengan harapannya. Pasien akan merasa

puas jika pelayanan yang diberikan sesuai harapan pasien atau bahkan lebih dari apa yang diharapkan pasien.

## 2.4. Ringkasan Sumber Pustaka

### 2.4.1 Artikel Pertama

Judul	Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien RSUD Syekh Yusuf Gowa
Nama Penulis	Nurfardiansyah Burhanuddin
Afiliasi	Universitas Muslim Indonesia
Email Penulis	nurfardiansyah.bur@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal Media Kesehatan Masyarakat Indonesia
Nama Kota-Penerbit	-
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 2, No. 1, Maret 2016
URL	<a href="https://www.neliti.com/id/publications/213152/hubungan-mutu-pelayanan-kesehatan-dengan-kepuasan-pasien-rsud-syekh-yusuf-gowa">https://www.neliti.com/id/publications/213152/hubungan-mutu-pelayanan-kesehatan-dengan-kepuasan-pasien-rsud-syekh-yusuf-gowa</a>
Tanggal Unggah	10 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Burhanuddin, N. (2016). Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Kepuasan Pasien Rsud Syekh Yusuf Gowa. <i>Jurnal MKMI</i> , 12(1), 41–46. <a href="http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/552/377">http://journal.unhas.ac.id/index.php/mkmi/article/view/552/377</a>

### ABSTRAK

Kepuasan pasien adalah aspek penting dalam mengukur kualitas pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis besarnya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di RSUD Syekh Yusuf Gowa tahun 2015. Penelitian ini menggunakan metode penelitian analitik observasional dengan pendekatan cross sectional study, dilaksanakan di RSUD Syekh Yusuf Gowa. Populasi penelitian sebanyak 479 orang. Sampel yang

diperoleh sebanyak 156 orang dengan teknik pengambilan sampel yakni consecutive sampling. Pengumpulan data menggunakan wawancara dan kuesioner. Analisis data menggunakan uji Spearman's Rho dan regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan hasil uji Spearman's Rho menunjukkan ada hubungan antara mutu pelayanan dimensi bukti fisik (tangible) ( $p=0,000$ ), kehandalan (reliability) ( $p=0,000$ ), ketanggapan (responsiveness) ( $p=0,000$ ), jaminan (assurance) ( $p=0,000$ ), dan empati (empathy) ( $p=0,000$ ), dengan kepuasan pasien BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa Tahun 2015. Hasil analisis variable dominan dengan Uji Regresi Linear Berganda menunjukkan bahwa seluruh variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh terhadap variabel. Kesimpulan dari penelitian ini adalah terdapat hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan kepuasan pasien peserta BPJS di Rumah Sakit Umum Daerah Syekh Yusuf Gowa tahun 2015.

Kata Kunci : Kepuasan pasien, mutu pelayanan, BPJS

#### 2.4.2 Artikel Kedua

Judul	Hubungan Mutu Pelayanan dengan Kepuasan Pasien di Instalasi Rawat Inap Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI
Nama Penulis	Fridawaty Rivai, Syalwinda Lestari, Khalid Shaleh
Afiliasi	1. Bagian Manajemen Rumah Sakit, Fakultas Kesehatan Masyarakat, Universitas Hasanuddin 2. RSUP Dr. Wahidin Sudirohusodo
Email Penulis	fridarivai@yahoo.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Media Kesehatan Masyarakat Indonesia
Nama Kota-Penerbit	-
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 16 Issue 1 2020

URL	<a href="https://scholar.google.co.id/scholar?q=hubungan+mutu+pelayanan+dengan+kepuasan+pasien+ibnu+sina&amp;hl=id&amp;as_sdt=0&amp;as_vis=1&amp;oi=scholar#d=gs_qabs&amp;u=%23p%3DyT10msHXQ6IJ">https://scholar.google.co.id/scholar?q=hubungan+mutu+pelayanan+dengan+kepuasan+pasien+ibnu+sina&amp;hl=id&amp;as_sdt=0&amp;as_vis=1&amp;oi=scholar#d=gs_qabs&amp;u=%23p%3DyT10msHXQ6IJ</a>
Tanggal Unggah	10 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Rivai Fridawaty, Lestari Syalwinda, S. K. (2020). Media kesehatan masyarakat. <i>Media Kesehatan Masyarakat</i> , 16(1), 116–126.

## ABSTRAK

Menjadikan kepuasan pasien sebagai orientasi adalah salah satu ciri pelayanan kesehatan bermutu. Penelitian ini bertujuan menganalisis hubungan karakteristik responden dan dimensi mutu pelayanan dengan kepuasan pasien. Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan *cross sectional* yang dilakukan di Rumah Sakit Ibnu Sina Yayasan Wakaf Universitas Muslim Indonesia. Sampel sebanyak 242 orang yang dipilih menggunakan *consecutive sampling*. Data diperoleh melalui hasil penyebaran kuesioner yang kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi *Spearman*. Dimensi kompetensi teknis ( $p = 0,026$ ), efektivitas, efisiensi, kesinambungan pelayanan, keamanan, dan hubungan interpersonal dengan masing-masing nilai ( $p = 0,000$ ) adalah dimensi yang memiliki hubungan signifikan. Dimensi keterjangkauan/akses pelayanan ( $p = 0,177$ ) dan kenyamanan ( $p = 0,516$ ) adalah dimensi yang tidak memiliki hubungan yang bermakna dengan kepuasan pasien. Terdapat enam dimensi yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pasien dari delapan dimensi mutu pelayanan. Saran untuk penelitian ini, diharapkan kepada Rumah Sakit Ibnu Sina YW-UMI untuk meningkatkan aspek berupa sikap/keterampilan perawat, kesadaran perawat untuk mengidentifikasi pasien sebelum tindakan, kesiapan dalam melayani pasien,

kemampuan komunikasi terutama perawat dalam menyampaikan perubahan keadaan pasien kepada dokter, dan edukasi pasien mengenai risiko kecelakaan di rumah sakit.

Kata Kunci: Kepuasan pasien, mutu, rawat inap

### 2.4.3 Artikel Ketiga

Judul	Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado
Nama Penulis	Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng,A. Joy M. Rattu
Afiliasi	Universitas Sam Ratulangi
Email Penulis	-
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal Kedokteran Klinik (JKK),
Nama Kota-Penerbit	Ilmu Kesehatan Masyarakat Pascasarjana Universitas Sam Ratulangi
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 2 No 1 , Januari - Maret 2018
URL	<a href="https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&amp;as_sdt=0%2C5&amp;as_vis=1&amp;q=hubungan+anantara+mutu+pelayanan+dengan+kepuasan+pasien+di+poli+pancar+kasih+manado&amp;btnG=#d=gs_qabs&amp;u=%23p%3DiKcmu4ukh48J">https://scholar.google.co.id/scholar?hl=id&amp;as_sdt=0%2C5&amp;as_vis=1&amp;q=hubungan+anantara+mutu+pelayanan+dengan+kepuasan+pasien+di+poli+pancar+kasih+manado&amp;btnG=#d=gs_qabs&amp;u=%23p%3DiKcmu4ukh48J</a>
Tanggal Unggah	10 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Djeinne Thresye Pangerapan, Ora Et Labora I. Palandeng, A. J. M. R. I. (2018). Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum Gmim Pancaran Kasih Manado. <i>Jurnal Kedokteran Klinik</i> , 2(1), 9–18.

### ABSTRAK

Untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan. Kelima dimensi tersebut, yaitu : *Reliability*,

*Tangibles, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty.* Pelayanan dan kepuasan merupakan dua hal yang tidak dapat dipisahkan, karena dengan adanya kepuasan maka pihak terkait dapat saling mengoreksi sampai dimana pelayanan yang diberikan apakah bertambah baik atau buruk (Kurniati, 2013). Berdasarkan hal tersebut maka tujuan penelitian ini menganalisis Hubungan Antara Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Penelitian ini merupakan penelitian analitik dengan rancangan *cross sectional study* yang dilaksanakan pada bulan Oktober 2017 – Januari 2018 di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Sampel penelitian berdasarkan perhitungan Menggunakan Rumus Proporsi Tunggal adalah 97 orang. Metode pengambilan sampel secara *quota sampling*. Analisis menggunakan uji *chi-square* di mulai dari univariat, bivariat, dan multivariat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai p value antara bukti fisik (0,001), kehandalan (0,103), daya tanggap (0,047), jaminan (0,195), dan perhatian (0,020) dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Terdapat hubungan antara bukti fisik, daya tanggap, dan perhatian dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado, sedangkan tidak terdapat hubungan antara kehandalan dan jaminan dengan kepuasan pasien di Poliklinik Penyakit Dalam Rumah Sakit Umum GMIM Pancaran Kasih Manado. Saran melakukan perbaikan, peningkatan, dan pengembangan sarana fisik, meningkatkan jasa pelayanan, membuat kotak saran, untuk keluhan pasien di Instalasi Rawat Jalan.

Kata Kunci: Mutu Pelayanan , Kepuasan Pasien, Hubungan, Pasien rawat jalan

#### 2.4.4 Artikel Keempat

Judul	Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Jalan Rumah Sakit
Nama Penulis	Ikbal Munawir
Afiliasi	Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Indonesia Maju,
Email Penulis	equel45@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal Ilmiah Kesehatan
Nama Kota-Penerbit	Jl. Harapan No. 50 Lenteng Agung Jakarta Selatan, Indonesia
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 17 No.3 Tahun 2018
URL	<a href="https://www.researchgate.net/publication/330540044_Faktor-faktor_yang_Berhubungan_dengan_Kepuasan_Pasien_Rawat_Jalan_Rumah_Sakit">https://www.researchgate.net/publication/330540044_Faktor-faktor_yang_Berhubungan_dengan_Kepuasan_Pasien_Rawat_Jalan_Rumah_Sakit</a>
Tanggal Unggah	12 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Munawir, I. (2018). Jurnal Ilmiah Kesehatan. <i>Jurnal Ilmiah Kesehatan</i> , 17(1), 15–22.

#### ABSTRAK

Konsekuensi dari ke tidak puasan pasien adalah menurunnya kunjungan. Berdasarkan data dari Rumah Sakit Ummi Bogor, telah terjadi penurunan kunjungan pasien pada akhir tahun 2017. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan antara tingkat pendidikan, jenis kelamin, usia, budaya, *technical*, *interpersonal* dan *tangible* terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ummi Bogor Tahun 2018. Metode penelitian menggunakan deskriptif analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan data primer dan sekunder. Subyek penelitian sebanyak 88 responden pasien rawat jalan di Rumah Sakit Ummi dengan teknik pengambilan sampel menggunakan *proportional sampling*. Analisis ini menggunakan univariat,

bivariat dan multivariat. Hasil analisis univariat bahwa pasien rawat jalan yang puas dengan pelayanan kesehatan 69 orang (78,4%) dan yang kurang puasa 19 orang (21,6%). Hasil analisis bivariat menunjukkan dari 7 ada 2 variabel yang memiliki hubungan bermakna dengan kepuasan pasien rawat jalan, yaitu : variabel *technical* ( $p\text{-value}=0,002$ ) dengan nilai  $OR=7,636$  dan variabel *interpersonal* ( $p\text{-value}=0,000$ ) dengan nilai  $OR=8113$ . Hasil analisis multivariat variabel *interpersonal* merupakan variabel paling dominan berhubungan dengan kepuasan pasien ( $p\text{-value}=0,000$ ) dengan nilai  $OR=8,113$ . Sebaiknya manajemen pelayanan rumah sakit, selalu meningkatkan mutu pelayanan baik dari segi *technical* maupun *interpersonal* untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Kata Kunci: Tingkat Pendidikan, Jenis Kelamin, Usia, Budaya, *Technical*, *Interpersonal*, Kepuasan.

#### 2.4.5 Artikel Kelima

Judul	Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Kariadi Semarang
Nama Penulis	Yuda Supriyanto, Harry Soesanto
Afiliasi	Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro
Email Penulis	-
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Diponegoro Journal Of Management
Nama Kota-Penerbit	Universitas Diponegoro
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume 1, Nomor 1, Tahun 2012, Halaman 472-480
URL	<a href="https://scholar.google.co.id/scholar?q=analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+harga+dan+fasilitas+terhadap+kepuasan+pasi&amp;hl=id&amp;as_sdt=0&amp;as_vis=1&amp;oi=scholart#d=gs_qabs&amp;u=%23p%3D8AwnLtdsxQQJ">https://scholar.google.co.id/scholar?q=analisis+pengaruh+kualitas+pelayanan+harga+dan+fasilitas+terhadap+kepuasan+pasi&amp;hl=id&amp;as_sdt=0&amp;as_vis=1&amp;oi=scholart#d=gs_qabs&amp;u=%23p%3D8AwnLtdsxQQJ</a>

Tanggal Unggah	12 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Supriyanto, Y., & Soesanto, H. (2012). Di Rumah Sakit Kariadi Semarang. <i>Diponegoro Journal of Management</i> , 1, 472–480.

## **ABSTRAK**

Sektor jasa, terutama layanan kesehatan mengalami pertumbuhan yang signifikan dan memiliki prospek yang baik. Kondisi ini membuat persaingan menjadi semakin ketat. Setiap rumah sakit harus dapat menggunakan berbagai cara untuk menarik perhatian pasien melalui kualitas layanan. Masyarakat cenderung menuntut layanan kesehatan yang cepat dan lebih baik. Banyak rumah sakit yang menyadarinya, sehingga mereka harus mencapai kepuasan pelanggan dalam berbagai strategi untuk mempertahankan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan. Penelitian ini didasarkan pada jumlah keluhan pasien rawat jalan berkurang di Rumah Sakit Kariadi, dan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat jalan Rumah Sakit Kariadi. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 orang. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan teknik purposive sampling. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh variabel kualitas layanan, harga dan fasilitas terhadap kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Kariadi. Analisis menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan, harga, dan fasilitas berpengaruh positif signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan, baik secara individu

maupun bersama-sama. Jumlah Adjusted R Square adalah 0,836. Ini berarti bahwa 83,6% variasi dalam kepuasan pelanggan dapat dijelaskan oleh tiga variabel independen yaitu kualitas layanan, harga, dan fasilitas. Sedangkan sisanya dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian.

Kata Kunci : Bisnis kesehatan, kebijakan harga, fasilitas rumah sakit, kepuasan pasien

#### 2.4.6 Artikel Keenam

Judul	Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul
Nama Penulis	Fidela Firwan Firdaus, Arlina Dewi
Afiliasi	Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
Email Penulis	dewikoen@yahoo.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit (JMMR)
Nama Kota-Penerbit	Bantul, Yogyakarta 55183
Vol, Nomor Issue & Tahun	Volume IX, No. 1, Juli 2015.
URL	<a href="https://www.neliti.com/id/publications/114951/evaluasi-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-jalan-peserta-bpjs-di">https://www.neliti.com/id/publications/114951/evaluasi-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-pasien-rawat-jalan-peserta-bpjs-di</a>
Tanggal Unggah	30 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Firdaus, F., & Dewi, A. (2015). Evaluasi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Bpjs Di Rsud Panembahan Senopati Bantul. <i>Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit</i> , 4(2), 114951.

## **ABSTRAK**

**Latar Belakang:** Masalah yang sering dihadapi secara umum oleh rumah sakit adalah rumah sakit belum mampu memberikan sesuatu hal yang benar-benar diharapkan pengguna jasa. Beberapa pasien banyak yang masih bingung mengenai sistem rujukan yang ditetapkan dalam BPJS Kesehatan. Begitu juga dengan pasien yang mengeluh biaya kesehatan yang dulu seluruhnya terinci saat masih berupa PT Jamsostek, sekarang banyak yang tidak terinci saat sudah berubah menjadi BPJS. **Metode:** Penelitian kualitatif untuk menganalisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan peserta BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. Data primer diperoleh dari wawancara mendalam terhadap pasien rawat jalan peserta BPJS, dokter pelayanan rawat jalan, dan petugas BPJS di RSUD Panembahan Senopati Bantul. **Hasil dan pembahasan:** Hal yang mempengaruhi kepuasan pasien antara lain: pendaftaran lancar, waktu tunggu, pelayanan cepat, ramah, sopan, keterampilan dan perawatan medis bagus, profesional, ruangan bersih dan fasilitas lengkap. Sebaliknya, hal-hal yang menjadi hambatan kepuasan pasien antara lain: karyawan pendaftaran datang terlambat, lambat, dan mengobrol sendiri, waktu tunggu lama, nada suara petugas medis tinggi, keramahan kurang, ruangan kurang luas, tidak memakai sekat, ruang tunggu kurang, jarak poli satu ke poli lain terlalu dekat, dan tidak ada pengeras suara. Faktor lain yang mempengaruhi yaitu BPJS. **Kesimpulan dan saran:** Kepuasan pasien sesuai dengan teori SERVQUAL (Parasuraman dan Zeithml, 1990). Hambatannya yaitu ruangan dan fasilitas, waktu tunggu lama, jumlah SDM, SIM RS versi lama, dan tata cara sistem rujukan. Solusinya yaitu ruangan

yang lebih luas, ruang tunggu yang lebih nyaman, sekat dari dinding, memberikan penguat suara, menambah jumlah SDM, dan memperbarui SIM RS. Sarannya yaitu melakukan survey hal-hal yang sudah membuat pasien puas dan yang masih kurang, melakukan perbaikan dan melengkapi ruangan dan fasilitas di rumah sakit, menambah sumber daya manusia, mempertimbangkan *bridging system*, dan melakukan evaluasi terhadap program yang sudah berjalan.

**Kata kunci:** kepuasan pasien, kualitas pelayanan, BPJS

#### 2.4.7 Artikel Ketujuh

Judul	Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya
Nama Penulis	Sendy Ayu Mitra Uktutias
Afiliasi	STIKES Yayasan RS Dr Soetomo
Email Penulis	ndyayuuktutias@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS. Dr. Soetomo
Nama Kota-Penerbit	-
Vol, Nomor Issue & Tahun	ISSN 2581-219X, VOL. 4, NO.1, April 2018
URL	<a href="https://www.neliti.com/publications/258428/analisis-tingkat-kepuasaan-pasien-rawat-jalan-rsia-nun-surabaya">https://www.neliti.com/publications/258428/analisis-tingkat-kepuasaan-pasien-rawat-jalan-rsia-nun-surabaya</a>
Tanggal Unggah	12 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Uktutias, S. A. M. (2018). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan RSIA NUN Surabaya. <i>Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo</i> , 4(1), 14. <a href="https://doi.org/10.29241/jmk.v4i1.97">https://doi.org/10.29241/jmk.v4i1.97</a>

#### ABSTRAK

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan yang sesuai dengan tingkat kepuasan pasien dan penyelenggaraanya sesuai standar dan kode etik profesi.

Penelitian bertujuan mengukur tingkat kepuasan pasien di RSIA NUN Surabaya dengan metode *importance performance analysis* (IPA), dan *customer satisfaction index* (CSI). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan rancang bangun *cross sectional*. Sampel penelitian ini adalah pasien rawat jalan. Teknik pengambilan sampel dengan *accidental sampling*. Sampel diambil pada bulan Juli sampai Agustus 2017 sebanyak 96 orang. Penilaian menggunakan kuesioner yang sudah diisi pasien. Hasil pengukuran dari responden terhadap 25 atribut pertanyaan dan 11 atribut menunjukkan ketidaksesuaian antara kinerja dan kepentingan. Uji Diagram Kartesius menunjukkan atribut bukti langsung dengan nilai kinerja 3,13 dan nilai kepentingan 4,51 sehingga berada pada kuadran I dan nilai kinerja 3,19 dan nilai kepentingan 4,84 pada kuadran III, hal ini secara kinerja masing kurang dan menjadi prioritas pertama dalam perbaikan untuk menaikkan tingkat kepuasan pasien. Analisa *customer satisfaction index* menunjukkan nilai 82% yang berarti pasien rawat jalan puas terhadap kinerja RSIA NUN di Surabaya.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Importance Performance Analysis, Uji Diagram Kartesius

#### 2.4.8 Artikel Kedelapan

Judul	Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang
Nama Penulis	Grace Siama Juwita, Lenie Marlina, Fauzie Rahman
Afiliasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat</li> <li>2. Departemen Kesehatan Lingkungan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat</li> <li>3. Departemen Administrasi dan Kebijakan Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas</li> </ol>

	Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat
Email Penulis	gcjuwita@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia
Nama Kota-Penerbit	-
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol. 4 No. 2, Agustus 2017
URL	<a href="https://scholar.google.co.id/scholar?q=hubungan+mutu+pelayanan+dengan+kepuasan+pasien+rawat+inap+rsud+tamiang&amp;hl=id&amp;as_sdt=0&amp;as_vis=1&amp;oi=scholar#d=gs_qabs&amp;u=%23p%3DBdPYQRXdJF4J">https://scholar.google.co.id/scholar?q=hubungan+mutu+pelayanan+dengan+kepuasan+pasien+rawat+inap+rsud+tamiang&amp;hl=id&amp;as_sdt=0&amp;as_vis=1&amp;oi=scholar#d=gs_qabs&amp;u=%23p%3DBdPYQRXdJF4J</a>
Tanggal Unggah	15 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Juwita, G. S., Marlinae, L., & Rahman, F. (2017). Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah Tamiang Layang. <i>Jurnal Publikasi Kesehatan Masyarakat Indonesia</i> , 4(2), 49–56. <a href="https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841">https://doi.org/10.20527/jpkmi.v4i2.3841</a>

## ABSTRAK

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Tamiang Layang merupakan rumah sakit umum milik Pemerintah Daerah Barito Selatan. Data *Bed Occupation Rate* (BOR), *Average Length Of Stay* (ALOS), dan *Bed Turn Over* (BTO) pada tahun 2013-2014 mengalami penurunan yang artinya bahwa mutu pelayanan di rumah sakit juga semakin menurun. Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan hubungan mutu pelayanan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien RSUD Tamiang Layang. Rancangan penelitian menggunakan *cross sectional* dengan jumlah sampel 52 responden menggunakan metode *proportional random sampling*. Instrumen yang digunakan berupa kuesioner dan data di analisis menggunakan uji *Chi Square*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat

hubungan antara mutu pelayanan dalam dimensi kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangible*), empati (*empathy*) dan daya tanggap (*responsiveness*) dengan kepuasan kerja dengan masing-masing *p-value* 0,000. Diharapkan agar pihak RSUD Tamiyang Layang dapat meningkatkan mutu pelayanan sehingga kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan dapat meningkat, sehingga dapat memaksimalkan kepercayaan pasien dalam memanfaatkan pelayanan kesehatan.

Kata kunci : Rumah sakit, mutu pelayanan, kepuasan, pasien

#### 2.4.9 Artikel Kesembilan

Judul	Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Pada Instalasi Rawat Jalan Di Rumah Sakit Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam Dengan Pendekatan <i>Lean Service</i> Dan <i>Service Perfomance</i>
Nama Penulis	Adhitomo Wirawan, Venia Yunita
Afiliasi	Politeknik Negeri Batam, Prodi Administrasi Bisnis Terapan
Email Penulis	1. <a href="mailto:adhitomo@polibatam.ac.id">adhitomo@polibatam.ac.id</a> 2. <a href="mailto:veniaYunita30@gmail.com">veniaYunita30@gmail.com</a>
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Journal of Business Administration
Nama Kota-Penerbit	-
Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol 1 No 2.September 2017
URL	<a href="https://www.neliti.com/id/publications/277256/analisis-kepuasan-pelayanan-pasien-pada-instalasi-rawat-jalan-di-rumah-sakit-rum">https://www.neliti.com/id/publications/277256/analisis-kepuasan-pelayanan-pasien-pada-instalasi-rawat-jalan-di-rumah-sakit-rum</a>
Tanggal Unggah	15 Mei 2020
Sitasi Otomatis	Wirawan, A., & Yunita, V. (2017). Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien Pada. <i>Analisis Kepuasan Pelayanan Pasien, 1</i> (September), 48–62.

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelayanan pasien rawat jalan di Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah Batam. Kepuasan pelayanan merupakan hasil akhir yang dirasakan oleh pengguna produk atau jasa, baik itu kurang, sama atau melebihi harapan yang diinginkan. Dengan menggunakan pedekatan *lean searvice* dan *service performance*. Penelitian ini menghasilkan lima indikator kepuasan pelayanan pada Rumah Sakit Umum Daerah Embung Fatimah yang termasuk dalam kelompok kuadran I yaitu prioritas utama untuk di perbaiki guna melebihi harapan dari pasien. Kelima indikator tersebut adalah: ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang memadai (2,5), lingkungan ruang tunggu dan penerangan baik (77,50), ketersediaan sarana informasi yang mudah dijangkau (2,9), pelayanan terhadap keluhan pasien dilakukan dengan cepat dan tanggap (2,9), petugas menerima saran dari pasien (2,9).

**Kata kunci:** Kepuasan Pelayanan, *Lean Searvice*, dan *Service Performance*

### 2.4.10 Artikel Kesepuluh

Judul	Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Peserta Jaminan Kesehatan Nasional (JKN)
Nama Penulis	Aer Sondari
Afiliasi	Administrasi Kebijakan Kesehatan, Jurusan Ilmu Kesehatan Masyarakat,
Email Penulis	aengdzaky@gmail.com
Bentuk	Elektronik (Online)
Jenis	Journal Of Public Health Research And Development
Nama Kota-Penerbit	-

Vol, Nomor Issue & Tahun	Vol 1 No 1. Januari 2017
URL	<a href="https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/14003/7666">https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/higeia/article/view/14003/7666</a>
Tanggal Unggah	25 Agustus 2020

### ABSTRAK

JKN adalah program untuk menjamin kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Indikator keberhasilan JKN adalah kepuasan masyarakat yang dinilai dari pelayanan rumah sakit, tetapi setelah berjalan > 1 tahun kepuasan peserta cenderung rendah. Studi Pendahuluan di RSUD Kabupaten Brebes menyatakan bahwa pasien JKN merasa belum puas terhadap pelayanan rawat jalan. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien peserta JKN terhadap pelayanan pasien rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes tahun 2015. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif. Sampel penelitian ini berjumlah 70 pasien JKN yang diperoleh melalui *random sampling*. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner harapan pelayanan sebanyak 21 item ( $\alpha > 0,9$ ) dan kuesioner pengalaman pelayanan sebanyak 21 item ( $\alpha > 0,9$ ). Analisis yang dilakukan adalah univariat menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 91,3 % dimana tingkat kesesuaian dimensi reliability 88,8%, responsiveness 92,2%, assurance 92,7%, empathy 93% dan tangible 90,1%. Berdasarkan analisis dengan diagram kartesius dimana dari 21 atribut, terdapat 5 item berada di kuadran I, 5 item di kuadran II, 6 item di kuadran III, dan 5 item di

kuadran IV. Saran yang diberikan adalah mempertahankan dan meningkatkan kinerja dengan cara melakukan evaluasi secara rutin terhadap pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : Kepuasan Pasien, Mutu Pelayanan, JKN, Rawat Jalan