

KARYA TULIS ILMIAH

***LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN MUTU PELAYANAN
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI
RUMAH SAKIT***



Oleh
SILVIA PUTRI PETRICIA
205033

**PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023**

KARYA TULIS ILMIAH

LITERATURE REVIEW: HUBUNGAN MUTU PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PASIEN RAWAT JALAN DI RUMAH SAKIT



diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi D-III Rekam Medis dan informasi Kesehatan dan mencapai gelar Ahli Madya Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

Oleh
SILVIA PUTRI PETRICIA
205033

PROGRAM STUDI D-III
REKAM MEDIS DAN INFORMASI KESEHATAN
INSTITUT TEKNOLOGI, SAINS DAN KESEHATAN
RS dr. SOEPRAOEN MALANG
2023

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Karya Tulis Ilmiah berjudul " Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit" telah disetujui pada :

hari, tanggal : Senin, 20 Maret 2023

tempat : Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan.



LEMBAR PENGESAHAN

Karya Tulis Ilmiah

Literature Review "Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit

Oleh :

Silvia Putri Petricia
NIM 205033

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Seminar Hasil
Pada tanggal 20 Maret 2023

Tim Penguji

Nama

Tanda Tangan

Ketua : Retno Dewi Priskusanti, SST., M.P.H

Anggota I : Untung Slamet S, S.Kep., Ners., M.Kes

Anggota II : Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes

Mengetahui,

Kaprodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan



Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.Kes
NIDN 2116097801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Silvia Putri Petricia

NIM : 205033

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul Literature Review “ Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit “ adalah benar merupakan karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam Karya Tulis Ilmiah tersebut diberi tanda citasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila di kemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar dan ditemukan pelanggaran atas Karya Tulis Ilmiah ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan Karya Tulis Ilmiah dan gelar yang saya peroleh dari hal tersebut

Malang, 20 Maret 2023

Yang bertanda tangan di bawah ini

TAKSA
1000
METERAL
TEMPEL
BA735AJX739112293
Silvia Putri Petricia

NIM. 205033

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Silvia Putri Petricia

NIM : 205033

Program Studi : DIII Rekam Medis dan Informasi Kesehatan

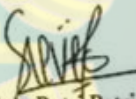
Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah berjudul :

"*Literature Review: Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit*".

Saya susun tanpa tindakan plagiarisme, apabila di kemudian hari ternyata saya terbukti melakukan plagiarisme, maka saya akan bertanggung jawab sepenuhnya dan menerima saknsi yang diberikan.

Malang, 20 Maret 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini


Silvia Putri Petricia
NIM 205033

PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya berupa kemampuan berpikir dan menganalisis sehingga dapat terwujud Karya Tulis Ilmiah dengan judul Literature Review “Hubungan Mutu Pelayanan dengan Tingkat kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit”. Karya Tulis Ilmiah ini disusun guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada :

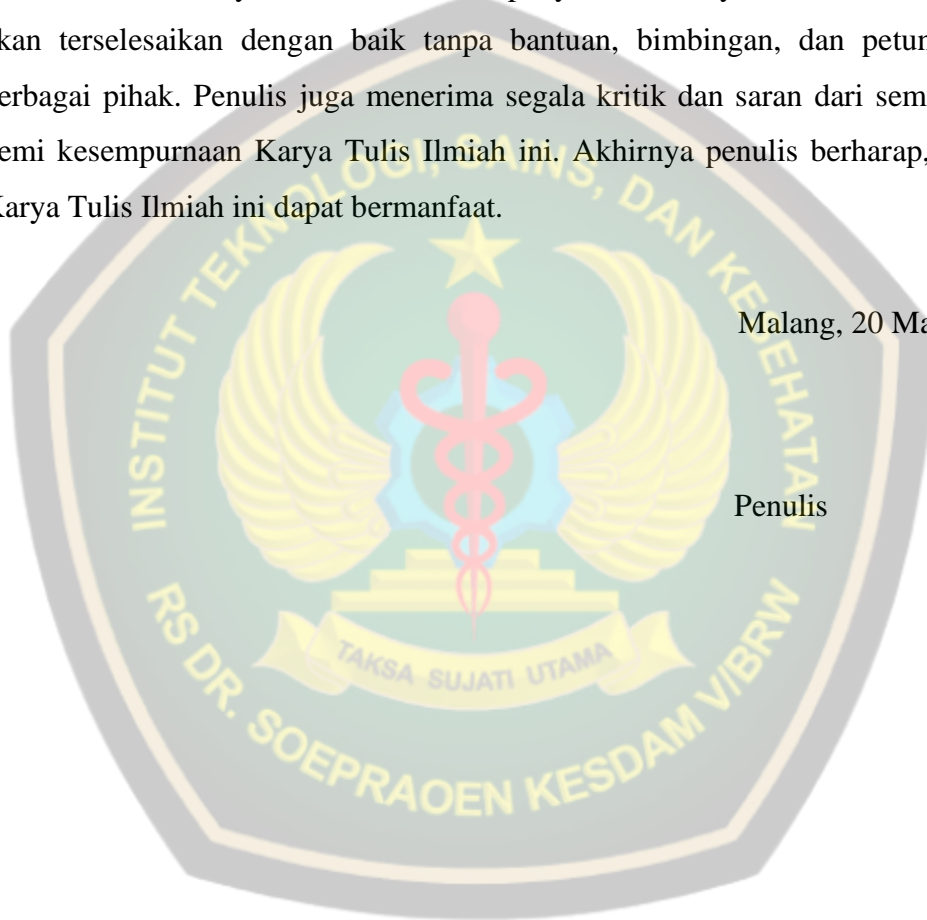
1. Bapak Arief Efendi, S.Kes., SH.(Adv.), S.Kep., Ners., MM., M.Kes. selaku Rektor Institut Teknologi, Sains, dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw;
2. Bapak Amin Zakaria, S.Kep., Ners., M.kes. selaku Dekan Fakultas Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS DR. Soepraoen Kesdam V/Brw;
3. Ibu Fita Rusdian Ikawati, SE., MM., M.KES, selaku kaprodi dan dosen pembimbing II terima kasih atas bimbingan dan petunjuknya sehingga karya tulis ilmiah ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Bapak Untung Slamet S, S.Kep., Ners., M.Kes, selaku dosen pembimbing I terima kasih atas kesabaran dan kebijaksanaannya dalam membimbing dan mengarahkan dalam menyelesaikan karya tulis ilmiah ini.
5. Ibu Retno Dewi Priskusanti, SST, MPH selaku penguji yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatian dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah.
6. Seluruh Dosen Prodi Rekam Medis dan Informasi Kesehatan, yang telah memberikan banyak pengalaman dan ilmu kepada penulis.
7. Penyemangat, inspirasi serta keluarga yang sangat saya banggakan Papa saya Heru Patria , Mama saya Titi Suwagiati , kakak saya Erica Petricia dan untuk teman hidup saya Fitrah Rizal Akbar. Terima kasih untuk doa yang tak pernah terputus, dukungan moril maupun materi dan semua hal terbaik yang telah diberikan kepada saya.

8. Segenap teman-teman saya Nadila, Nadira, Novia, Hanum, Sella, Shabrina, Oktavia, Putri, dan Nimas yang sama-sama menempuh jalan nya karya tulis ilmiah dalam susah dan senang bersama.
9. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari berbagai pihak. Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhirnya penulis berharap, semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat.

Malang, 20 Maret 2023

Penulis



RINGKASAN

Literature Review “ Hubungan Mutu Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit” ; Silvia Putri Petricia ; 205033 ; 77 halaman ; Program Studi Ilmu D-III Rekam Medis dan Informasi Kesehatan Institut Teknologi Sains dan Kesehatan RS dr Soepraoen Malang.

Rumah Sakit bagian dari suatu fasilitas pelayanan kesehatan yang melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dan berhasil guna penyembuhan dan pemulihan yang tepat dengan upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan. Mutu pelayanan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien sesuai dengan tingkat kepuasan, makin sempurna kepuasan pasien maka makin baik pula mutu pelayanan kesehatan.

Kepuasan pasien hasil dari suatu pelayanan kesehatan yang mereka terima, rasakan dan apa yang mereka harapkan salah satu indikator keberhasilan pelayanan kesehatan dilihat dari kepuasan pasien. Konsep mutu layanan yang berkaitan dengan kepuasan pasien ditentukan oleh lima unsur mutu pelayanan meliputi: *tangible*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

Tujuan penelitian untuk menganalisis hubungan tingkat kepuasan pasien rawat jalan dengan mutu pelayanan di rumah sakit. Metode penelitian ini adalah *Literature Review* yaitu pencarian artikel menggunakan database dengan membandingkan artikel satu dengan yang lainnya berdasarkan pada 5 dimensi mutu (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*).

Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan merupakan peningkatan dari kepuasan pasien. Kepuasan pasien timbul akibat dari pelayanan yang diberikan mampu menimbulkan rasa kepuasan bagi pasien atau penerima jasa layanan kesehatan. Mutu pelayanan dapat diukur pada 5 dimensi mutu pelayanan sebagai berikut : *tangible* atau bukti fisik yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dimiliki, *reliability* atau kehandalan dalam bentuk kemampuan yang dimiliki petugas pemberi layanan kesehatan terhadap pasien, *responsiveness* atau daya tanggap menunjukkan kesedian petugas pemberi layanan kesehatan terhadap keluhan pasien, *assurance* atau jaminan dalam bentuk kepastian pasien

terhindar dari resiko berbahaya pada saat menerima layanan kesehatan dan *emphaty* atau empati sifat yang harus dimiliki petugas.

Saran yang perlu dipertimbangkan oleh pihak terkait adalah penambahan atau perbaikan sarana dan prasarana pendukung pada pasien seperti kursi tunggu dan kebersihan lingkungan sekitar. Serta di dorong oleh sikap lebih ramah, sopan dan memberi salam sekaligus menanyakan keluhan atau keperluan pasien dan harus mempunyai sikap kepedulian kepada pasien.



SUMMARY

Literature Review "The Relationship Between Service Quality and Outpatient Patient Satisfaction at Hospitals"; Silvia Putri Petricia; 205033; 77 pages; Diploma III Program in Medical Record and Health Information at the Institute of Science and Health Technology, Dr. Soepraoen Hospital, Malang.

A hospital is a part of a healthcare facility that carries out effective and efficient health efforts for healing and proper recovery, with a focus on improvement, prevention, and the implementation of referral services. Service quality refers to the level of excellence in healthcare services in generating satisfaction in each patient, in accordance with their satisfaction levels. The more satisfied the patients are, the better the quality of healthcare services.

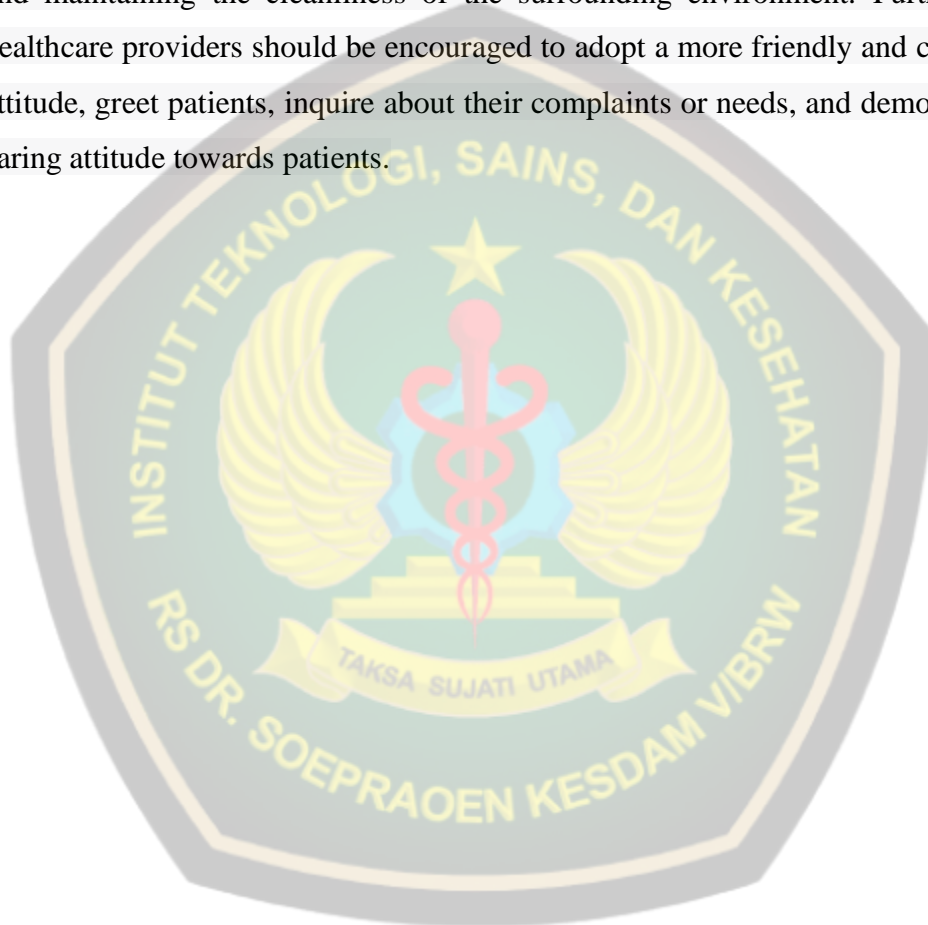
Patient satisfaction is the result of healthcare services they receive, experience, and what they expect. It is one of the indicators of the success of healthcare services when viewed from patient satisfaction. The concept of service quality related to patient satisfaction is determined by five elements of service quality, which include: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy

The research objective is to analyze the relationship between outpatient patient satisfaction levels and the quality of service in the hospital. The research method employed is a Literature Review, which involves searching for articles using databases and comparing them based on the five dimensions of quality (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy).

The results of this research indicate that the quality of service is an improvement from patient satisfaction. Patient satisfaction arises from services provided that are capable of generating satisfaction for patients or recipients of healthcare services. The quality of service can be measured in the following five dimensions of service quality: Tangibles: This dimension relates to the physical evidence and facilities available. Reliability: It pertains to the competence and reliability of healthcare service providers. Responsiveness: This dimension reflects the willingness of healthcare service providers to respond to patient complaints and needs. Assurance: It ensures that patients are protected from any potential risks

when receiving healthcare services. Empathy: This dimension involves the empathy and understanding that healthcare professionals should have towards patients. These dimensions collectively contribute to the overall quality of healthcare services and influence patient satisfaction.

Recommendations that should be considered by relevant parties include the addition or improvement of supporting facilities for patients, such as waiting chairs and maintaining the cleanliness of the surrounding environment. Furthermore, healthcare providers should be encouraged to adopt a more friendly and courteous attitude, greet patients, inquire about their complaints or needs, and demonstrate a caring attitude towards patients.



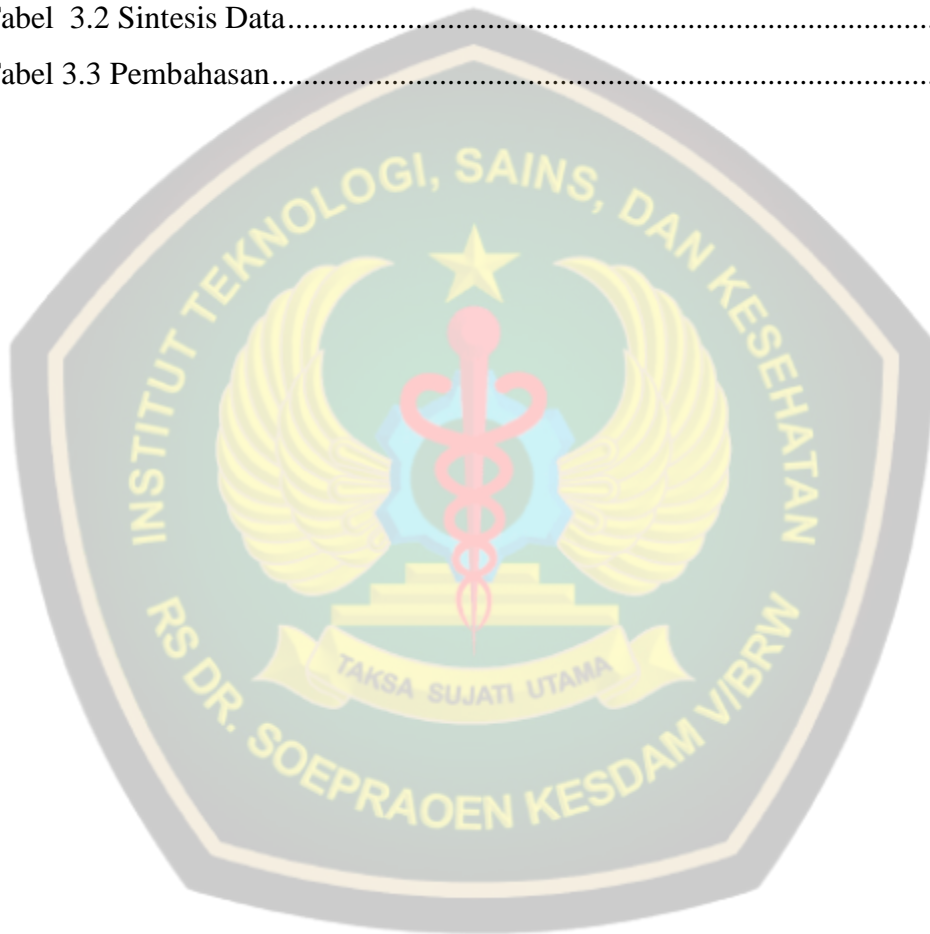
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	vi
PRAKATA	vii
RINGKASAN	ix
SUMMARY	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR SINGKATAN	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Umum.....	3
1.3.2 Tujuan Khusus.....	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB 2 METODOLOGI PENELITIAN	5
2.1 Strategi Pencarian Literatur	5
2.2 Seleksi Studi	6
2.3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi	8
2.4 Ekstraksi Data	9

2.5 Sintesis Data	10
2.6 Waktu Penelitian.....	11
BAB 3 HASIL DAN PEMBAHASAN	12
3.1 Hasil.....	12
3.2 Pembahasan.....	17
3.2.1 Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi bukti fisik (<i>tangible</i>).....	17
3.2.2 Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi kehandalan (<i>reliability</i>)	18
3.2.3 Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	20
3.2.4 Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi jaminan (<i>assurance</i>)	21
3.2.5 Mutu pelayanan terhadap tingkat kepuasan pasien berdasarkan dimensi empati (<i>emphaty</i>).....	23
BAB 4 KESIMPULAN DAN SARAN	25
4.1 Kesimpulan.....	25
4.2 Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	27
LAMPIRAN.....	30

DAFTA

Tabel 2. 1 Kata Kunci Literature Review pada Database Nasional6
Tabel 2. 2 Kata Kunci *Literature Review* pada Database Internasional.....6
Tabel 2. 3 Kriteria Inklusi dan Eksklusi berdasarkan rumus PICO8
Tabel 3. 1 Tabel Karakteristik.....12
Tabel 3.2 Sintesis Data.....13
Tabel 3.3 Pembahasan.....14



Gambar 2. 1 Diagram *Flowchart* Literature Review Berdasarkan PRISMA7



BPJS	: Badan Penyelenggara Jaminan Nasional
DOI	: <i>Digital Object Identifier</i>
PICO	: <i>Population , Intervention , Comparators , Outcome</i>
PMID	: <i>PubMed Identifier</i>
RS	: Rumah Sakit
RSUP	: Rumah Sakit Umum Pusat
SINTA	: <i>Science and Technology Index</i>



	Halaman
Lampiran 1 Ekstrasi Data.....	30
Lampiran 2 Pembahasan Artikel.....	33
Lampiran 3 Keterangan Hasil Seleksi Data	50
Lampiran 4 Lembar Konsultasi.....	60
Lampiran 5 Bukti Dokumentasi Pada Saat Konsultasi Karya Tulis Ilmiah	61

