

***LITERATURE REVIEW: PENGARUH PELAYANAN,
FASILITAS DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN
PASIEN DI RUMAH SAKIT***

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagai syarat
untuk memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat

Oleh

Ellisa Febriani Permata Sari
1910912120014



**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS KEDOKTERAN
PROGRAM STUDI KESEHATAN MASYARAKAT
BANJARBARU**

Juni, 2023

Skripsi

LITERATURE REVIEW: PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Dipersiapkan dan disusun oleh

Ellisa Febriani Permata Sari

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
Pada tanggal **06 Juni 2023**

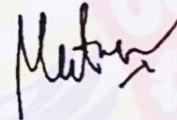
Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



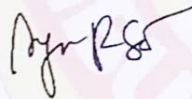
Fakhriyah, S.SiT., MKM

Anggota Dewan Penguji Lain



Dr. Meitria Svahadatina Noor, dr., M.Kes

Pembimbing Pendamping



Ayu Riana Sari A, SKM., M.Kes



Vina Yulia Anhar, SKM., MPH

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
Untuk memperoleh gelar Sarjana Kesehatan Masyarakat



Laily Khairivati, SKM, MPH
Koordinator Program Studi : Kesehatan Masyarakat

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam *literature review* ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Banjarbaru, 10 Juni 2023



Ellisa Febriani Permata Sari

ABSTRAK

LITERATURE REVIEW: PENGARUH PELAYANAN, FASILITAS DAN KOMUNIKASI TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT

Ellisa Febriani Permata Sari

Kepuasan pasien merupakan tingkat perasaan yang timbul dari dalam diri pasien sebagai akibat dari kinerja pelayanan kesehatan yang diperoleh setelah pasien membandingkannya dengan apa yang diharapkannya. Berdasarkan data Badan Pusat Jasa Statistik tahun 2020 diketahui kepuasan pasien pada tingkat Fasilitas Kesehatan Rujukan Tingkat Lanjut (FRKTL) atau Rumah Sakit Pemerintah berada pada angka 80%, sedangkan untuk Rumah Sakit Swasta adalah 83%. Tujuan dari *literature review* ini adalah untuk menelaah artikel-artikel yang berkaitan dengan pengaruh pelayanan, fasilitas dan komunikasi terhadap kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini berbasis *literature review* melalui metode *Scoping Review*. Pencarian artikel melalui *Google Scholar* dan *Research Gate* dengan hasil 11 artikel penelitian yang sesuai dengan topik penelitian. Berdasarkan hasil telaah 11 artikel penelitian, terdapat 9 artikel menyatakan bahwa pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, sebanyak 3 artikel menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit dan 1 artikel menyatakan bahwa fasilitas tidak berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit, serta 2 artikel menyatakan bahwa komunikasi berpengaruh terhadap kepuasan pasien di rumah sakit.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan, fasilitas, komunikasi

ABSTRACT

LITERATURE REVIEW: THE EFFECT OF SERVICE, FACILITIES AND COMMUNICATION ON PATIENT SATISFACTION IN HOSPITAL

Ellisa Febriani Permata Sari

Patient satisfaction is the level of feeling that arises from within the patient as a result of the performance of health services obtained after the patient compares it with what he expected. Based on data from the Badan Pusat Jasa Statistik in 2020, it is known that patient satisfaction at the Advanced Referral Health Facility (FRKTL) level or Government Hospital is at 80%, while for Private Hospitals it is 83%. The purpose of this literature review is to examine articles related to the influence of services, facilities and communication on patient satisfaction in hospitals. This research is based on literature review through the Scoping Review method. Search articles through Google Scholar and Research Gate with the results of 11 research articles that match the research topic. Based on the results of a review of 11 research articles, there were 9 articles stating that service had an effect on patient satisfaction at the hospital, as many as 3 articles stated that facilities had an effect on patient satisfaction at the hospital and 1 article stated that facilities have no effect on patient satisfaction in the hospital, and 2 articles stated that communication has an effect on patient satisfaction in the hospital.

Keywords: *Patient satisfaction, service, facilities, communication*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas izin-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “*Literature Review: Pengaruh Pelayanan, Fasilitas dan Komunikasi terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit*”, tepat pada waktunya.

Literature review ini disusun untuk memenuhi sebagian syarat guna memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran Universitas Lambung Mangkurat Banjarbaru. Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Dekan Fakultas Kedokteran Dr. dr. Istiana, M.Kes yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian. Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat, Laily Khairiyati, SKM., MPH yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian. Unit Pengelola Skripsi dan P2M Anggun Wulandari, SKM., M.Kes yang telah memberikan kesempatan dalam pelaksanaan penelitian.

Dosen Pembimbing utama Fakhriyah., S.SiT., MKM dan pembimbing pendamping Ayu Riana Sari Azwari, SKM., M.Kes yang berkenan memberikan saran dan arahan dalam penyelesaian skripsi ini. Kedua dewan penguji Dr. Meitria Syahadatina Noor, dr., M.Kes dan Vina Yulia Anhar, SKM., MPH yang telah memberikan kritik dan saran sehingga *literature review* ini menjadi semakin baik. Dosen pengajar dan staf di Program Studi Kesehatan Masyarakat yang telah memberikan dukungan, informasi dan materi selama perkuliahan, sehingga membantu saya dalam penyusunan skripsi ini.

Terima kasih kepada orang tua saya Bapak Nurdin Fajeri ST dan Ibu Sri Hartati, adik saya Shofie Nayla Permatasari, nenek saya Hj. Norliani, serta keluarga besar saya yang sampai detik ini selalu memberikan motivasi, semangat, dukungan, doa, masukan, saran, dan bantuan finansial dalam perkuliahan hingga penyelesaian *literature review* ini. Terima kasih kepada sahabat-sahabat saya Anji Anjani, Nurul Fitri Handayani, Zaliha dan teman-teman seperjuangan saya di PSKM FK ULM Reguler Angkatan 2019 atas dorongan, semangat, doa dan bantuannya dalam proses penelitian ini hingga sampai pada di titik ini.

Penulis menyadari bahwa *literature review* ini masih jauh dari kesempurnaan, akan tetapi penulis berharap penelitian ini bermanfaat bagi dunia ilmu pengetahuan.

Banjarbaru, 31 Mei 2023



Ellisa Febriani Permata Sari

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Pertanyaan Penelitian	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi Kepuasan Pasien	7
B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien	9
C. <i>Theoretical Mapping</i>	17
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis <i>Literature Review</i>	30
B. Sumber Data	30
C. Kriteria Pemilihan (Inklusin dan Ekslusi)	31
D. Prosedur Pengumpulan Literatur	31
E. Sintesis Data	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Sintesis Data	34
B. Pembahasan	39

BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan.....	50
	B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 <i>Theoretical mapping</i> pengaruh pelayanan, fasilitas dan komunikasi terhadap kepuasan pasien di Rumah Sakit	17
3.1 Strategi penentuan artikel menggunakan PECOT	30
3.2 Strategi penelusuran artikel dan hasil pencarian	32
4.1 Karakteristik studi yang sesuai dengan kriteria inklusi (n=11)	34
4.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Seleksi Artikel.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Tabel Ekstraksi Data
2. *Screenshot* Prosedur Pengumpulan Data
3. Halaman Pertama Setiap Artikel Setelah Proses *Screening*