

***LITERATURE REVIEW: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN
PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN***

Skripsi

Diajukan guna memenuhi sebagian syarat
memperoleh derajat Sarjana Kesehatan Masyarakat
Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat

Oleh
Romeo Azaria Nugroho
1910912310016



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

Juni, 2024

Skripsi

**LITERATURE REVIEW: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN
TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Romeo Azaria Nugroho

Telah dipertahankan di depan dewan penguji
pada tanggal **4 Juli 2024**

Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama

Anggota Dewan Penguji Lain

Fauzie Rahman, SKM, MPH

Nur Laily, SKM, M.Kes

Pembimbing Pendamping

Anggun Wulandari, SKM, M.Kes

Ayu Riana Sari Azwari, SKM, M.Kes

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



Laily Khairiyati, SKM, MPH

Ketua Program Studi: **Kesehatan Masyarakat**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi 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, 26 Juni 2024



Romeo Azaria Nugroho

Skripsi oleh Romeo Azaria Nugroho (1910912310016) ini
Telah diperiksa dan disetujui untuk diseminarkan

Banjarbaru, 28 Juni 2024
Pembimbing Utama



(Fauzie Rahman, SKM, MPH)
NIP. 19860421 200812 1 002

Banjarbaru, 28 Juni 2024
Pembimbing Pendamping



(Anggun Wulandari, SKM., M.Kes)
NIP. 19940218 202012 2 023

LITERATURE REVIEW: ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP PELAYANAN KESEHATAN

Romeo Azaria Nugroho

ABSTRAK

Kepuasan pasien menjadi salah satu standar untuk mengukur mutu layanan dari segi efisiensi dan efektivitas sehingga layanan kesehatan yang diberikan berkualitas. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap layanan kesehatan di pusat kesehatan masyarakat. Desain yang digunakan adalah *systematic literature review*, artikel dikumpulkan dengan menggunakan *database* yaitu *Google scholar* dan *Sciencedirect*. Kriteria artikel yang digunakan adalah yang diterbitkan tahun 2015-2024 dengan tipe studi kuantitatif dan jurnal yang telah terakreditasi. Didapatkan sebanyak 115.544 jurnal yang berkaitan, jurnal yang tidak sesuai dapat dieliminasi dan kemudian didapatkan sebanyak 20 artikel yang terdiri dari 10 artikel internasional dan 10 artikel nasional. Berdasarkan hasil dari analisis faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan pada 20 jurnal, terdapat 5 jurnal yang terkait yaitu memilih menggunakan variabel 5 dimensi pelayanan. 4 dari 5 jurnal memiliki hubungan antara variabel kepuasan pasien dengan 5 dimensi pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy*), sedangkan 1 jurnal hanya memiliki hubungan dengan 4 dimensi pelayanan. Pentingnya kolaborasi dan keterlibatan tenaga kesehatan dan masyarakat dalam peningkatan pelayanan kesehatan. Analisis yang cermat terhadap kepuasan pasien memungkinkan pusat kesehatan masyarakat mengambil tindakan yang lebih tepat sasaran untuk meningkatkan layanan kesehatan dan memenuhi kebutuhan komunitasnya secara lebih efektif.

Kata kunci: Kepuasan pasien, pelayanan kesehatan

**LITERATURE REVIEW: AN ANALYSIS OF THE LEVEL OF PATIENT
SATISFACTION WITH HEALTH SERVICES**

Romeo Azaria Nugroho

ABSTRACT

Patient satisfaction is the one of standards for measuring services quality in terms of efficiency and effectiveness so that the health services provided are of high quality. The purpose of this study was to analyze and determine the factors that influence the level of patient satisfaction with health services at community health centers. The design of this study was systematic literature review, articles were collected using databases, namely Google scholar and ScienceDirect. The criteria for articles used were those published in 2015 to 2024 with quantitative study types and accredited journals. A total of 115,544 related journals were obtained, unsuitable journals were eliminated and then 20 articles were obtained consisting of 10 international articles and 10 national articles. Based on the results of the analysis of factors that can affect the level of patient satisfaction with health services in 20 journals, there are 5 related journals that choose to use the 5 service dimensions variable. 4 out of 5 journals have a relationship between patient satisfaction variables and 5 service dimensions (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy), while 1 journal only has a relationship with 4 service dimensions. The importance of collaboration and involvement of health workers and communities in improving health services. Careful analysis of patient satisfaction allows community health centers to take more targeted actions to improve health services and meet the needs of their communities more effectively.

Keywords: *Patient satisfaction, health services*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, tuhan seluruh alam, atas segala rahmat dan hidayah yang telah dilimpahkan-Nya kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“*Literature Review: Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Kesehatan*”**.

Adapun tujuan dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat mencapai gelar Sarjana Ilmu Kesehatan Masyarakat di Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Program Studi Kesehatan Masyarakat Banjarbaru Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penulisan Skripsi ini peneliti menemukan banyak kendala dan hambatan karena keterbatasan pengetahuan yang peneliti miliki. Namun berkat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak serta atas izin Allah SWT, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad. S.E., M., Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
2. Dr. dr. Istiana, M.Kes, selaku Dekan Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.
3. Laily Khairiyati, SKM, MPH, selaku Koordinator Program Studi Kesehatan Masyarakat Fakultas Kedokteran dan Ilmu Kesehatan Universitas Lambung

Mangkurat yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian.

4. Anggun Wulandari, SKM, M.Kes, selaku Unit Pengelola KTI dan P2M serta selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberi kesempatan dan fasilitas dalam pelaksanaan penelitian dan yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Fauzie Rahman, SKM, MPH, selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Nur Laily, SKM, M.Kes, selaku Penguji I yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
7. Ayu Riana Sari Azwari, SKM, M.Kes, selaku Penguji II yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyusunan skripsi ini
8. Serta semua pihak yang tidak disebutkan satu per satu yang telah memberikan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari skripsi ini jauh dari kesempurnaan, untuk itu kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Banjarbaru, Juli 2024

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Pertanyaan Penelitian	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Definisi	6
B. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien.....	7
C. Perbandingan dengan Standar Pelayanan Kesehatan	8

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Literature Review	11
	B. Sumber Data	11
	C. Kriteria Pemilihan (Inklusi dan Ekslusi)	11
	D. Prosedur Pengumpulan Literature	12
	E. Sintesis Data	14
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	
	A. Hasil Sintesis Data.....	21
	B. Pembahasan	25
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan.....	31
	B. Saran	31
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 <i>Theoretical Mapping</i>	14
Tabel 3.1 Strategi penelurusan artikel dan hasil pencarian	25
Tabel 3.2 Tabel sintesis data.....	27
Tabel 4.1 Karakteristik studi (n=15)	34
Tabel 4.2 Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan (n=5).....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Seleksi Artikel Menggunakan Metode PRISMA	25
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Sintesis Data
2. *ScreenShoot* Prosedur Pengumpulan Data
3. Halaman Pertama Setiap Artikel Setelah Proses *Screening*