

**SKRIPSI**

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

*LITERATURE REVIEW*



OLEH:  
**KOIRUL IMROAH**  
15631500

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

**ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN  
TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

***LITERATURE REVIEW***

Diajukan kepada Program Studi S I Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Keperawatan (S.Kep)



**OLEH:**  
**KOIRUL IMROAH**  
**15631500**

**PROGRAM STUDI KEPERAWATAN**  
**FAKULTAS ILMU KEPERAWATAN**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO**

**2021**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### SKRIPSI

### ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN

#### *LITERATURE REVIEW*

KOIRUL IMROAH

Skripsi ini telah disetujui pada tanggal 27 Desember 2021

Oleh:



Saiful Nurhidayat, S.Kep.,Ners., M.Kep

NIDN. 0714127901

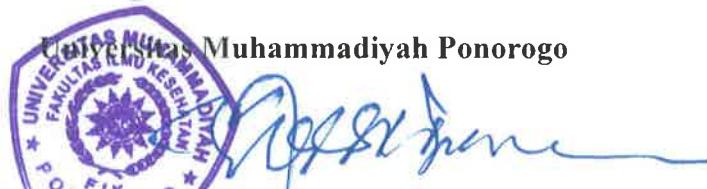
Pembimbing II



Siti Munawaroh, S.Kep. Ners, M.Kep

NIDN. 0717107001

Mengetahui Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ners., M.Kes

NIDN.0715127903

HALAMAN PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

Skripsi ini telah diuji dan dinilai oleh Panitia Penguji  
Pada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan  
Universitas Muhammadiyah Ponorogo  
Pada Tanggal .....

PANITIA PENGUJI

Ketua : Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ners., M.Kes. ( ..... )



Anggota : 1. Ririn Nasriati, S.Kep., Ners., M.Kep. (.....)

2. Siti Munawaroh, S.Kep. Ners, M.Kep. (.....)

Mengetahui

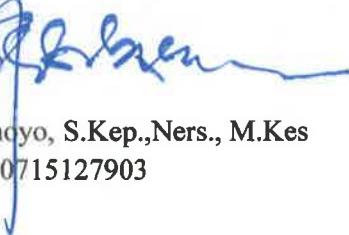
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan

Universitas Muhammadiyah Ponorogo



Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ners., M.Kes

NIDN.0715127903



## **HALAMAN SURAT PERNYATAAN**

Saya bersumpah bahwa *literature review* ini adalah hasil karya saya sendiri dan belum pernah dikumpulkan oleh orang lain untuk memperoleh gelar dari berbagai jenjang Pendidikan di Perguruan tinggi manapun

Ponorogo, 27 Desember 2021

Yang menyatakan



**KOIRUL IMROAH**

**15631500**

## KATA PENGANTAR

Bismillahirahmanirraim Assalamu'alaikaum Wr Wb Mahasuci Allah dengan segala kagungan asma dan sifat-sifatnya. Segala puji syukur penulis tujuhan kepada Allah SWT, karena hanya atas nikmat dan ridhoNya semata penulis mampu menyelesaikan tugas akhir pendidikan berupa karya tulis ilmiah yang berjudul” “Analisis Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien” sebagai syarat kelengkapan dalam menyelesaikan Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Penulis menyadari atas kekurangan selama proses pembuatan skripsi ini, dan penulisan skripsi bisa terselesaikan dengan baik sebagaimana yang diharapkan semua itu atas support dan bimbingan, arahan, motivasi dari berbagai pihak yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin haturkan rasa terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Muhammadiyah Ponorogo Bpk Dr. Happy Susanto, MA yang telah memberikan kesempatan dan ijin dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini
2. Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Ponorogo Bpk Sulistyo Andarmoyo, S.Kep.,Ners., M.Kes yang telah banyak menyempatkan waktu untuk memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyusunan skripsi
3. Kaprodi S1 Keperawatan Bpk Saiful Nurhidayat,S.Kep.,Ners.,M.Kep sekaligus pembibing I skripsi ini, yang telah membimbing dan memberikan buku panduan dalam penyusunans skripsi

4. Pembimbing II Ibu Siti Munawaroh, S.Kep. Ners, M.Kep yang dengan ketekunan dan kesabaran memberikan bimbingan, arahan serta dukungan selama penyusunan skripsi
5. Bapak dan Ibu yang tiada henti memanjatkan do'a memohon kepada Allah SWT agar melancarkan dalam penyusunan skripsi
6. Teman-teman S1 Keperawatan seangkatan yang selalu member support serta mendukung dalam proses penyusunan skripsi. Penulis menyadari banyak kekurangan dalam proses penyusunan karya tulis ini untuk itu kritik saran senantiasa penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan dilain waktu.

Ponorogo, 27 Desember 2021

Penulis

## **ABSTRAK**

### **ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN KESEHATAN DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN**

Oleh: KOIRUL IMROAH

Kepuasan pasien akan terlihat apabila kinerja layanan kesehatan yang diperolehnya dari layanan kesehatan sama atau melebihi harapan, keinginan pasien dan sebaliknya, ketidakpuasan atau perasaan kecewa pasien akan muncul dengan sendirinya apabila kinerja dari layanan kesehatan tidak sesuai dengan harapan dan keinginan dari pasien atau pengguna jasa layanan kesehatan. Tujuan *Literature Review* dari penelitian ini adalah Menganalisis hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien.

Metode penelitian adalah Artikel *Literature Review* yang dibuat untuk memberikan tinjauan kepada suatu jurnal tentang mutu pelayanan kesehatan dengan tingkat kepuasan pasien. Sumber data menggunakan database melalui Berdasarkan hasil pencarian literature melalui publikasi *Scopus*, *Proquest*, *Scient Direct* dan *SINTA* menggunakan kata kunci yang sudah disesuaikan dengan MeSH, untuk menemukan artikel sesuai kriteria inklusi dan ekslusi kemudian dilakukan review dengan analisis deskriptif. Pencarian artikel atau jurnal menggunakan keyword penelitian ini yaitu, “mutu pelayanan kesehatan tingkat kepuasan pasien” dengan database didapatkan didapatkan sebanyak 8 artikel yang bisa dipergunakan untuk *literature review*.

Hasil ulasan penelitian ini Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan dengan Tingkat Kepuasan Pasien didapatkan 3 faktor yaitu Kualitas Layanan Kesehatan, Sikap Paramedis dan Kepuasan Pasien.

**Kata Kunci :** Mutu Pelayanan, Tingkat Kepuasan Pasien

## ABSTRACT

### ANALYSIS OF THE RELATIONSHIP OF THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH THE LEVEL OF PATIENT SATISFACTION

By: KOIRUL IMROAH

Patient satisfaction will be seen if the performance of health services obtained from health services equals or exceeds expectations, wishes of patients and vice versa, patient dissatisfaction or feelings of disappointment will arise automatically if the performance of health services does not match the expectations and desires of patients or users of health services. . The purpose of the Literature Review of this study is to analyze the relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction.

The research method is a Literature Review Article which was created to provide a review of a journal about the quality of health services with the level of patient satisfaction. The data source uses a database through the results of a literature search through the publications of Scopus, Proquest, Scient Direct and SINTA using keywords that have been adapted to MeSH, to find articles according to inclusion and exclusion criteria, then a review is carried out with descriptive analysis. Searching articles or journals using this research keyword, namely, "quality of health services, patient satisfaction levels" with the database obtained as many as 8 articles that can be used for literature review.

The results of this research review The relationship between the quality of health services and the level of patient satisfaction obtained 3 factors, namely the quality of health services, the attitude of paramedics and patient satisfaction.

**Keywords:** *Service Quality, Patient Satisfaction Level*

## DAFTAR ISI

HALAMAN COVER .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN .....	v
HALAMAN PENETAPAN.....	vi
HALAMAN SURAT PERNYATAAN .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.4.2 Manfaat Praktis.....	7
BAB II METODE PENELITIAN .....	8
2.1 Pencarian Literatur .....	8
2.2 Kriteria Inklusi dan Eksklusi .....	9
2.3 Seleksi Studi dan Penilaian Kualitas .....	11
BAB III HASIL PENELITIAN .....	23
BAB IV PEMBAHASAN.....	25
4.1 Kualitas Pelayanan Kesehatan .....	22
4.2 Sikap Paramedis .....	30
4.3 Kepuasan Pasien.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	40
5.1 Kesimpulan .....	40
5.2 Saran .....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42

### LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran table

Tabel 3.1 PICOS <i>Framework</i> .....	8
Tabel 3.2 Kriteria inklusi dan eksklusi dengan format PICOS .....	11
Tabel 3.3 Hasil pencarian literatur .....	16
Tabel 3.4 Hubungan Mutu Pelayanan Kesehatan Dengan Tingkat Kepuasan Pasien.....	23

Lampiran gambar

Gambar 3.1 Diagram <i>flow</i> Hasil Pencarian dan Seleksi Studi .....	12
Lampiran lembar konsultasi.....	44