

LAMPIRAN

Tabel 4.4 Rencana Penyajian Hasil Literatur *Review*

No	Author, Vol Angka	Judul	Metode (Desain, Sampel, Variabel, Instrumen, Analisis)	Hasil Penelitian	PICO
1	Solichah Supartiningsih (2017) (Vol 6 No 1) (SINTA 3)	Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan	Desain : uji hubungan antar variabel dengan pendekatan kuantitatif	Dari hasil analisis menunjukkan bahwa variabel bebas yang paling rendah memberikan pengaruh pada kepuasan pelanggan adalah tampilan/bukti fisik dan kepastian/jaminan. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan hendaknya direktur	P : pasien yang menggunakan jasa Rumah Sakit Sarila Husada Sragen
			Sampel : 100 pasien rawat jalan di Rumah Sakit Sarila Husada Sragen		I : -
			Variabel : variable independen dalam menjelaskan secara komprehensif terhadap variabel dependen		C : aspek Bukti fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Daya tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), dan Empati (Emphaty)
			Instrumen : uji validitas dan reliabilitas instrument kuesioner penelitian atau uji regresi berganda		O : keandalan (reliability) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. variabel daya

			Analisis : pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien Rumah Sakit Sarila Husada Sragen pada pasien rawat jalan	rumah sakit meningkatkan tampilan/bukti fisik dengan cara selalu melengkapi sarana dan prasarana rumah sakit. Agar kepuasan pelanggan semakin tinggi terhadap rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan hendaknya Direktur rumah sakit meningkatkan ruang tunggu dan ruang rawat jalan dibuat serapi mungkin terutama supaya pasien merasa nyaman.	tanggap (responsiveness) tidak mempunyai pengaruh positif dan tidak signifikan terhadap persepsi pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. jaminan (assurance) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi pasien rumah sakit Sarila Husada Sragen pada pasien Rawat Jalan. empati (emphaty) tidak mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi pasien rumah sakit
2	Fadlun	Sistem Pelayanan Administrasi Rekam Medik	Desain : Penelitian Kualitatif	Hasil penelitian dilihat dari kegiatan	P : semua pasien JKN dan pasien umum RSUD Poso

Rawat Inap Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) Poso	Sampel : 5 orang	menerima, mengolah, menyimpan, menyajikan informasi dan merawat atau memelihara data	I : Salah satu yang mempengaruhi persepsi seseorang dapat dilihat dari latar belakang perekonomian, faktor internal yang terjadi berdasarkan perasaan, prasangka, keinginan atau harapan, perhatian yang di peroleh dari suatu lingkungan yang sama.
	Variabel : tehnik pourpositive sampling	rekam medik pasien, umumnya sudah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan.	C : Tidak Ada Pembanding
	Instrumen : wawancara	Namun, masih terdapat kelambatan dalam pelayanan penyediaan rekam medik pada saat pemeriksaan pasien	O : Lingkungan rumah sakit pada item pernyataan mengenai kebersihan ruangan perawatan dan WC, 83% menyatakan baik, 10% menyatakan buruk, 5% menyatakan sangat baik, serta sisanya 2% menyatakan sangat buruk. Pernyataan mengenai ketenangan area rawat inap 59% menyatakan baik, 20% menyatakan sangat buruk, 15% menyatakan sangat buruk dan sisanya 6% menyatakan

			<p>rawat inap oleh dokter. Permasalahan terletak pada sistem pergantian jaga petugas di ruang rawat inap yang tidak tepat waktu, terutama pasien masuk pada waktu malam hari. Data rekam medik tidak ditemukan karena petugas jaga di ruang rawat inap yang mendampingi dokter pada saat memeriksa pasien tidak mengetahui rekam medik pasien disimpan oleh petugas</p>	<p>sangat baik. Untuk pernyataan mengenai kondisi bangunan serta petunjuk ruangan rumah sakit, 65% menyatakan baik, 18% menyatakan buruk, 9% menyatakan sangat buruk dan sisanya 8% menyatakan sangat baik. Pada variabel daya tanggap untuk pernyataan mengenai sikap dan keramahan petugas saat proses pengurusan administrasi, 89% menyatakan baik, 10% menyatakan sangat baik, dan sisanya 1% menyatakan buruk. Pernyataan mengenai petugas kesehatan segera membantu ketika anda membutuhkan bantuan atau pertolongan, 88% menyatakan baik, 11% menyatakan sangat baik, dan sisanya 1% menyatakan buruk. Untuk pernyataan mengenai kunjungan rutin dokter, 85% menyatakan baik, 14% menyatakan sangat baik, dan sisanya 1% menyatakan baik.</p>
--	--	--	---	--

				<p>jaga sebelumnya.</p> <p>Selain itu,</p> <p>permasalahan rendahnya pendidikan dan status kepegawaian yang masih honor, mempengaruhi kedisiplinan dan perilaku kerja petugas jaga ruang rawat inap.</p>	
3	<p>Yeni Dilla Roza, Ujang Sumarwan, Lilik Noor Yuliat</p>	<p>Persepsi Pasien Tentang Kualitas Pelayanan Dan Minat Kunjungan Ulang Di Unit</p>	<p>Desain : cross sectional survey design</p>	<p>Terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan minat</p>	<p>P : pasien yang datang berobat ke unit rawat jalan RS UNAND, baik yang datang dengan rujukan maupun datang atas keinginan sendiri sebanyak 9755 pasien</p>
			<p>Sampel : 140 responden</p>		<p>I : -</p>

	Rawat Jalan Rs Unand Tahun 2019	Variabel : data primer dan data sekunder	kunjungan pemanfaatan ulang di unit rawat jalan RS UNAND. Persepsi pasien tentang kualitas pelayanan di unit rawat jalan RS UNAND yaitu 9.71%	C : faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu tanglibes, Reliability (Keandalan), Responsiveness (Tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Perhatian)
		Instrumen : wawancara dan kuisioner	pasien memiliki persepsi setuju (baik) tentang bukti fisik, 93.4% pasien	O : Ada hubungan persepsi masyarakat tentang kepuasan pasien BPJS tentang kualitas pelayanan. (1) Persepsi pasien tentang bukti fisik (tangibles) pelayanan dengan minat kunjungan ulang pasien, responden yang setuju yaitu 97.1%, sedangkan responden dengan jawaban

			<p>Analisis : top two boxes yaitu menggabungkan antara responden yang setuju dan sangat setuju, dibagi jumlah seluruh responden dan bottom two boxes</p>	<p>memiliki kehandalan memiliki persepsi setuju (baik), 98.5% pasien memiliki persepsi setuju (baik) tentang daya tanggap, 97.3% pasien memiliki persepsi setuju (baik) tentang jaminan dan 88.2% pasien memiliki persepsi setuju (baik) tentang empati. Penelitian ini dapat disimpulkan bahwa terdapat adanya hubungan antara persepsi pasien tentang bukti fisik,</p>	<p>cukup setuju 2.9% dan yang tidak setuju tidak ada. Berdasarkan jawaban responden dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit rawat jalan sesuai dengan harapan pasien.</p> <p>(2) Persepsi pasien tentang kehandalan (reliability), Persentase persepsi pasien terhadap kehandalan tentang kualitas pelayanan melalui jawaban responden yang menyatakan setuju yaitu 93.4%, responden yang menyatakan cukup setuju 6% dan tidak setuju sebesar 0.7%. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berhubungan dengan minat pemanfaatan ulang unit rawat jalan.</p> <p>(3) Persepsi pasien tentang daya tanggap pelayanan dengan minat kunjungan ulang, Persentase persepsi pasien dapat dilihat melalui jawaban responden yang menyatakan setuju 98.5% dan yang cukup setuju sebesar 1.42% sedangkan yang tidak setuju tidak ada.</p> <p>(4) Persepsi pasien tentang jaminan pelayanan (assurance) dengan minat kunjungan ulang pasien. Persentase persepsi pasien tentang jaminan pelayanan melalui jawaban responden yang menyatakan tidak setuju tidak ada, yang cukup setuju sebesar 2.7% dan yang setuju sebesar 97.3%. Persepsi pasien tentang perhatian (empathy) dengan minat kunjungan</p>
--	--	--	--	--	---

				kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati dengan minat kunjungan pemanfaatan ulang di unit rawat jalan RS Unand.	ulang pasien. (5) Empati pelayanan unit rawat jalan RS, Persentase persepsi pasien tentang empati pelayanan yang diperoleh melalui jawaban responden yang menyatakan setuju sebesar 88.2%, yang menyatakan cukup setuju 10.6% dan yang tidak setuju 1.1%
4	Mohammad Iqbal Bumulo Hendro	Pengaruh Manajemen Model Asuhan	Desain : Pre Eksperimental	Pasien merasa diperlakukan lebih manusiawi karena pasien memiliki sekelompok perawat	P : Semua pasien

Bidjuni Jeavery Bawotong	Keperawatan Profesional Tim Terhadap Kualitas Pelayanan Keperawatan Di Bangsal Pria Rsud Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow	Sampel : 16 responden	yang lebih mengenal dan memahami kebutuhannya, dan Perawat dapat mengenali pasien secara individual karena perawatannya menangani pasien dalam jumlah yang sedikit. upaya untuk meningkatkan pelayanan keperawatan erat kaitannya dengan kualitas, karena kualitas sangat diperlukan untuk meningkatkan kepuasan konsumen/pelanggan. semakin baik komunikasi oleh perawat kepada pasien atau keluarga pasien	I :
		Variabel : pre and post test without control. one group pretest-posttest. Rancangan one group pretest-posttest		C : hubungan yang bermakna antara komunikasi dengan kepuasan pasien
		Instrumen : Instrumen penelitian menggunakan kuesioner		O : Ada hubungan tentang pengaruh mutu pelayanan dengan persepsi. Pada saat pre test didapatkan hasil 10 (62,5%) responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan baik dan 6 (37,5%) responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan buruk. Pada saat post test didapatkan hasil 16 (100%) responden menyatakan kualitas pelayanan keperawatan berada pada kategori baik. Hasil

			<p>Analisis : Kriteria inklusi: Pasien di Bangsal Pria RSUD Datoe Binangkang Kotamobagu. Kriteria eksklusi: Tidak bersedia menjadi responden, Pasien yang tidak diukur saat pre test</p>	<p>maka semakin baik penilaian terhadap kualitas pelayanan keperawatan, serta ada pengaruh manajemen model asuhan keperawatan professional tim terhadap kualitas pelayanan keperawatan di bangsal pria RSUD Datoe Binangkang Kabupaten Bolaang Mongondow</p>	<p>penelitian diperoleh nilai significansy $P = 0,014$. Karena nilai $p < \alpha (0,05)$ maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh manajemen model asuhan keperawatan professional tim terhadap kualitas pelayanan keperawatan. Hasil penelitian ini sesuai dengan Penelitian ahmad sigit (2009) bahwa manajemen di RSUD Blambangan yang menggunakan metode tim berjalan baik.</p>
5	Zefri Maulana	<p>Pengaruh Kualitas Pelayanan Medis,</p>	<p>Desain : penelitian kualitatif</p>	<p>kualitas pelayanan medis, paramedis dan penunjang medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Harapan</p>	<p>P : pasien peserta BPJS yang mendapatkan pelayanan rawat jalan di Rumah sakit Haraapan Bunda Banda Aceh</p>

		<p>Paramedis dan Penunjang Medis terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh</p>	<p>Sampel : 144 pasien</p>	<p>Bunda Banda Aceh. Semakin baik persepsi pasien terhadap pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka menerima pelayanan dari rumah sakit tersebut. Persepsi pelanggan atas kualitas layanan meliputi lima dimensi, yaitu realibility (kehandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance, emphaty dan</p>	<p>I : -</p>
			<p>Variabel : convinience sampling</p>		<p>C : kepuasan pasien meliputi: reliability atau kehandalan, assurance atau jaminan, tangibles atau wujud nyata, empathy atau perhatian, dan responsiveness atau kepedulian</p>

			<p>Instrumen : kuisisioner</p>	<p>tangibles. Kualitas pelayanan medis, paramedis dan penunjang medis berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien rawat inap di Rumah Sakit Harapan Bunda Banda Aceh. Semakin baik persepsi pasien terhadap pelayanan medis, paramedis, dan penunjang medis, akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan mereka menerima pelayanan dari rumah sakit tersebut</p>	<p>O : Adanya hubungan antara kepuasan pasien dengan persepsi. (1) reliability pasien merasa bahwa dokter sudah memberikan perawatan yang bagus, ramah, profesional, dan cepat. Namun, pasien masih merasa bahwa petugas pendaftaran rumah sakit masih sedikit lambat dalam hal ketepatan waktu, sehingga menyebabkan waktu tunggu yang lama bagi pasien itu sendiri. (2) assurance, pasien sudah mengakui kompetensi yang dimiliki dokter secara pengetahuan, sikap, dan perilaku. (3) tangible, memberikan ruangan yang lebih luas terutama pada poli yang memang jumlah pasiennya sangat banyak. Kemudian, juga memberikan ruang tunggu yang lebih nyaman bagi pasien, membuat sekat dari dinding sehingga pasien juga merasa nyaman saat diperiksa. Dan memberikan pengeras suara pada setiap poli sehingga pasien bisa lebih mendengar panggilan. (4) empathy, untuk komunikasi secara keseluruhan dan perhatian yang diberikan oleh dokter memang belum sepenuhnya disebutkan oleh para responden pasien. Dalam hal (5) responsiveness atau kepedulian yang dilihat dari sisi pasien pun belum terlihat jelas dalam penelitian ini.</p>
			<p>Analisis : peralatan statistik regresi linier berganda</p>		

