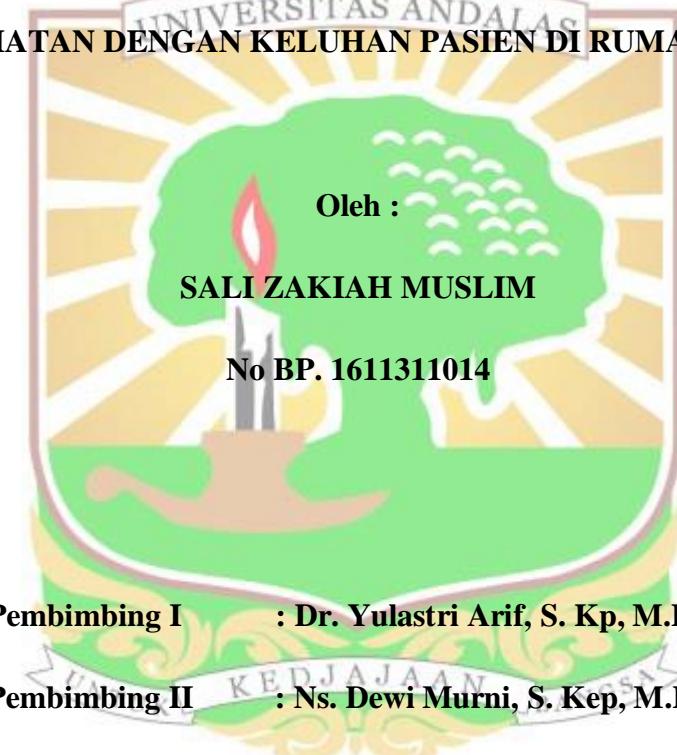




UNIVERSITAS ANDALAS

LITERATURE REVIEW : ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN KELUHAN PASIEN DI RUMAH SAKIT



PROGRAM STUDI S1 ILMU KEPERAWATAN

FAKULTAS KEPERAWATAN

UNIVERSITAS ANDALAS

2020

FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
AGUSTUS 2020

Nama : Sali Zakiah Muslim
No BP : 1611311014

**LITERATURE REVIEW : ANALISIS HUBUNGAN MUTU PELAYANAN
KESEHATAN DENGAN KELUHAN PASIEN DI RUMAH SAKIT**

ABSTRAK

Rumah sakit dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional dan sesuai dengan harapan pasien yang menikmati layanan tersebut, sehingga menimbulkan kepuasan bagi pasien. Tetapi pada kenyataannya, masih banyak keluhan pasien pada pelayanan di rumah sakit karena mutu pelayanan kesehatan yang masih tergolong kurang baik pada setiap dimensi mutu pelayanan yaitu *tangible, realibility, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Tujuan : Penelitian ini bertujuan untuk menelaah literatur, artikel atau jurnal hasil penelitian yang mengidentifikasi hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan keluhan pasien di rumah sakit dengan menggunakan pendekatan *literature review*. Metode : Jenis penelitian ini menggunakan metode *literature review*, dari 11 jurnal pada database *Pubmed, Science Direct* dan *Google Scholar* dalam periode 2010 - 2020. Analisis literatur dilakukan berdasarkan desain penelitian, tempat, sampel, responden, tujuan dan hasil penelitian. Hasil : Mutu pelayanan kesehatan dalam kategori baik terdapat pada *realibility* dan *responsiveness*, kurang baik terdapat pada *tangible, assurance* dan *empathy*. Pasien mengeluhkan pelayanan di rumah sakit pada pelayanan keperawatan terutama pada sikap dan sifat perawat kurang baik, komunikasi tidak terapeutik dan keterampilan tidak profesional dan juga belum ditemukannya hubungan mutu pelayanan kesehatan dengan keluhan pasien di rumah sakit. Saran : Diharapkan rumah sakit lebih memfokuskan terhadap mutu pelayanan yang bermasalah terutama pada dimensi *tangible, empathy* dan *realibility*, rumah sakit juga dapat memperhatikan keluhan pasien secara serius terutama pada tindakan keperawatan dan juga untuk peneliti selanjutnya agar mencari jurnal atau artikel penelitian yang lebih spesifik dengan judul penelitian dan tujuan penelitian, agar keakuratan data lebih baik dalam penelitiannya.

Kata kunci : Keluhan Pasien, Mutu Pelayanan Kesehatan, Rumah Sakit

**FACULTY OF NURSING
ANDALAS UNIVERSITY
AUGUST 2020**

*Name : Sali Zakiah Muslim
Student ID Number : 1611311014*

**LITERATURE REVIEW : THE ANALYSIS OF RELATIONSHIP BETWEEN
THE QUALITY OF HEALTH SERVICES WITH PATIENT COMPLAINTS
IN THE HOSPITAL**

ABSTRACT

Hospitals are required to provide professional services and in accordance with the expectations of patients who enjoy these services, thus causing satisfaction for patients. But in fact, there are still many patient complaints at hospital services because the quality of health services is still classified as poor in every dimension of service quality, namely tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy. Objective : this study aims to examine the literature, articles or research journals that identify the relationship between the quality of health care and patient complaints in hospitals using the literature review approach. Method : this type of research uses the literature review, from 11 journals in the Pubmed, Science direct and Google Scholar database in the period 2010 – 2020. Literature analysis is based on the research design, research location, sample, respondent, research objectives and result. Result : The quality of health services in the good category is found in reliability and responsiveness, not good is in tangible, assurance and empathy. Patients complained about the service in the hospital in nursing services, especially on the bad attitude and nature of nurses, non-therapeutic communication and unprofessional skills, and the relationship between the quality of health services and the patient's complaints in the hospital had not been found. Suggestion : It is hoped that the hospital will focus more on problematic service quality, especially on the dimensions of tangible, empathy and reliability, the hospital can also pay attention to patient complaints seriously, especially on nursing actions and also for further researchers to look for more specific journals or research articles with research titles and research objectives, so that the accuracy of the data is better in the research.

Keywords : Hospital, Patient Complaint, Quality of Health Services