

**LITERATURE REVIEW TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT**



Oleh :

**Siti Hasanah
22164771A**

**FAKULTAS FARMASI
PROGRAM STUDI S1 FAEMASI
SURAKARTA
2020**

**LITERATURE REVIEW TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai
Derajat Sarjana Farmasi (S.Farm)
Program Studi S1-Farmasi pada Fakultas Farmasi
Universitas Setia Budi

**Oleh:
Siti Hasanah
22164771A**

**FAKULTAS FARMASI
UNIVERSITAS SETIA BUDI
SURAKARTA
2020**

**LITERATURE REVIEW TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP
KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI
FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT**

**Oleh :
Siti Hasanah
22164771A**

Dipertahankan dihadapan panitia Penguji Skripsi
Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi
Pada Tanggal : 16 Desember 2020

Mengetahui,
Fakultas Farmasi
Universitas Setia
Budi



Dekan,

Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc.

Pembimbing Utama

Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc.

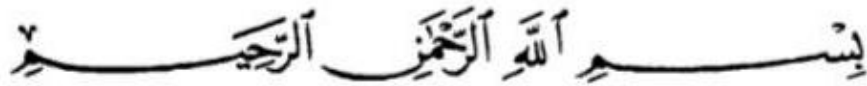
Pembimbing Pendamping

apt. Dra. Pudiastuti R. S. P. MM.

Penguji :

1. Dr. apt. Jason Merari P, S.Si, MM, M.Si
2. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, S.Farm., M.Sc.
3. apt. Jamilah Sarimanah, S.Si., M.Si.
4. Prof. Dr. apt. R.A. Oetari, SU., MM., M.Sc.

HALAMAN PERSEMBAHAN



“Dengan Menyebut Nama Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang”

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

Allah SWT karena atas rahmat dan kekuatan dari-Nya saya bisa sampai di titik ini, dan diberikan kesabaran dalam mengerjakan tugas akhir saya. Puji dan syukur saya limpahkan kepada Allah SWT karena atas izin dan karunia-Nya skripsi ini bisa terselesaikan dengan tepat waktu

Kedua orang tua yang sangat saya sayangi dan saya cintai yaitu Ayahanda Rusman dan ibunda Asnaniah, karena berkat dukungan dan nasehat-nasehat yang tiada hentinya mereka sampaikan agar dapat segera menyelesaikan tugas akhir saya dan juga dukungan berupa materi sehingga saya bisa sampai di tahap ini. Terima kasih atas segala pengertian, perhatian dan segala pengorbanan yang kalian berikan untuk saya selama ini. Semoga mama dan ayah panjang umur dan sehat selalu sehingga bisa melihat saya anak ketiga dari empat bersaudara bisa menjadi orang yang sukses, berguna, dan kelak saya bisa membahagiakan kalian. Aamiin

PERNYATAAN

Saya menyatakan skripsi ini adalah hasil pekerjaan saya sendiri dan tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di perguruan tinggi lain dan sepanjang pengetahuan saya 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.

Apabila skripsi ini merupakan jiplakan dari penelitian/karya ilmiah/skripsi orang lain, maka saya siap menerima sanksi, baik secara akademis maupun hukum.

Surakarta, 16 desember 2020



Siti Hasanah

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberi rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“LITERATUR REVIEW TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat guna memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat Sarjana Farmasi di Universitas Setia Budi, Surakarta. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak lepas dari dukungan, bimbingan serta do’a dari berbagai pihak yang bersangkutan baik secara materi maupun moril, sehingga pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan anugerah dan petunjuk-Nya di setiap langkah hidup ini.
2. Dr.Ir. Djoni Tarigan MBA, selaku rektor Universitas Setia Budi.
3. Prof. Dr. apt. R.A Oetari, SU., MM, Msc, selaku dekan Fakultas Farmasi Universitas Setia Budi.
4. Prof. Dr. apt. R.A Oetari, SU., MM, M.Sc, selaku pembimbing utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan masukan dari awal sampai akhir dari penulisan skripsi ini.
5. apt. Dra. Pudiastuti R. S, P. MM, selaku pembimbing pendamping yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses pembuatan skripsi ini.
6. apt. Reslely Harjanti, M,Si, selaku Pembimbing Akademik yang telah membimbing saya selama kuliah di Universitas Setia Budi.
7. Dr. apt. Jason Merari P, S,Si,MM,M.Si selaku dosen penguji satu, terimakasih banyak atas masukan sebagai tambahan ilmu serta bimbingan, kritik dan saranya untuk perbaikan skripsi ini dan telah meluangkan waktu sehingga ujian skripsi ini dapat terlaksana.
8. apt. Inaratul Rizkhy Hanifah, S.Farm., M.Sc selaku dosen penguji dua, terimakasih banyak atas masukan sebagai tambahan ilmu serta bimbingan,

kritik dan saranya untuk perbaikan skripsi ini dan telah meluangkan waktu sehingga ujian skripsi ini dapat terlaksana.

9. apt. Jamilah Sarimanah, S.Si.,M.Si selaku dosen penguji tiga, terimakasih banyak atas masukan sebagai tambahan ilmu serta bimbingan, kritik dan saranya untuk perbaikan skripsi ini dan telah meluangkan waktu sehingga ujian skripsi ini dapat terlaksana.
10. Terima kasih untuk seluruh dosen pengajar dan staf perpustakaan Universitas Setia Budi yang telah memberikan bekal ilmu kepada penulis
11. Ayah dan mama, Rusman dan Asnaniah terimakasih atas doa, semangat, motivasi, pengorbanan, nasehat serta kasih sayang yang tidak pernah berhenti sampai saat ini.
12. Saudaraku, M. Yusuf, M.Fhadly dan adik saya Siti Nor Hayanah yang telah memberikan dukungan dan dorongan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-temanku, Tillana Saputri, Kristina Munita Dewi, Saidah, Rhesiana Myra Digna, Siti Khairunnisa Arahmah, Dzulkhulaifah, Rany Reynaldy, Ade Laras yang telah memberikan dukungan dan dorongan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu-persatu, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas segala doa dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya. Semoga segala kebaikan bantuan dan amal baik dari berbagai pihak tersebut diatas mendapat balaan yang setimpal dari Allah SWT dan penulis senantiasa berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk berbagai pihak, Amin.

Surakarta, 16 Desember 2020

Penulis



Siti Hasanah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iii
PERNYATAAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL.....	x
INTISARI.....	xi
ABSTRACT.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	5
1. Bagi rumah sakit	5
2. Bagi peneliti	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Kepuasan Pasien	6
1. Definisi.....	6
2. Faktor Kepuasan Pasien	7
2.1. Karakteristik Produk.	7
2.2. Pelayanan.	7
2.3. Harga.....	7
2.4. Lokasi.....	7
2.5. Fasilitas.	8
2.6. Image.....	8
2.7. Desain visual.....	8
2.8. Suasana.....	8
2.9. Komunikasi.	8
3. Pengukuran Kepuasan Pasien	8

3.1. Sistem Keluhan dan Saran.	8
3.2. <i>Ghost Shopping</i>	9
3.3. <i>Lost Customer Analysis</i>	9
3.4. Survei Kepuasan Pelanggan.	9
B. Rumah Sakit.....	10
C. Instalasi Farmasi Rumah Sakit	12
1. Definisi	12
2. Tugas dan Tanggung Jawab IFRS.....	12
3. Ruang Lingkup IFRS	13
D. Pelayanan Rawat Jalan.....	13
E. Kualitas Pelayanan Kefarmasian	14
F. Kerangka Pikir	17
G. Landasan Teori	17
H. Literatur Review	18
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Desain Penelitian	22
B. Populasi dan Sampel	22
1. Populasi	22
2. Sampel.....	22
C. Alat dan Bahan.....	23
1. Alat.....	23
2. Bahan.....	23
D. Tahapan Literature Review.....	24
1. Identifikasi masalah	24
2. Pencarian data	25
3. Screening.....	25
4. Ekstraksi Data	25
E. Metode pengambilan data.....	25
F. Skema Jalannya Penelitian.....	26
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	27
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Kesimpulan	46
B. Saran	46
DAFTAR PUSTAKA	48

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka penelitian	17
2. Tahapan literature review.....	24
3. Skema jalannya penelitian	26

DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Hasil literature review tingkat kepuasan pasien di Instalasi Farmasi Rumah Sakit.....	27
2. Hasil persentase lima dimensi kepuasan pasien.....	44
3. Klasifikasi Persepsi Pasien	44

INTISARI

HASANAH, S. 2020. LITERATUR REVIEW TINGKAT KEPUASAN PASIEN TERHADAP KINERJA PELAYANAN KEFARMASIAN DI INSTALASI FARMASI RAWAT JALAN RUMAH SAKIT, SKRIPSI, FAKULTAS FARMASI, UNIVERSITAS SETIA BUDI, SURAKARTA

Kepuasan pasien merupakan cerminan kualitas pelayanan kesehatan yang diterima oleh pasien. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan kefarmasian yang ditinjau dari dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit.

Metode penelitian ini menggunakan literature review, yaitu studi pustaka/riset pustaka yang dilakukan dengan penelusuran pustaka. Diperoleh 16 literature yang telah memenuhi kriteria inklusi yaitu terdiri jurnal internasional, jurnal nasional. Sumber data yang digunakan adalah jurnal internasional yang berasal dari publisher seperti google scholar dan jurnal nasional dipublish antara tahun 2010 sampai 2020.

Hasil perhitungan nilai rata-rata dari lima dimensi diperoleh persentase, *Responsiveness* 52,85%, *Reliability* 63,33%, *Assurance* 55,74%, *Tangible* 57,06% dan *Empathy* 53,78%. Disimpulkan bahwa sebagian besar pasien merasa puas atas pelayanan yang diberikan, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata kelima dimensi yaitu 2,8 dimana dalam tabel klasifikasi persepsi pasien masuk klasifikasi cukup puas.

Kata kunci : Rumah sakit, Kepuasan, pelayanan kefarmasian, pasien rawat jalan

ABSTRACT

HASANAH, S. 2020. LITERATURE REVIEW OF PATIENT SATISFACTION TOWARDS THE PERFORMANCE OF PHARMACEUTICAL SERVICES IN HOSPITAL STREET PHARMACY INSTALLATION, SKRIPSI, FACULTY OF PHARMACY, UNIVERSITY SETIA BUDI, SURAKARTA

Patient satisfaction is a reflection of the quality of health services received by patients. The quality of health services refers to the level of perfection of health services in generating satisfaction in each patient. The more perfect the satisfaction, the better the quality of health services. This study aims to determine the effect of the quality of pharmaceutical services in terms of dimensions of physical appearance, reliability, responsiveness, assurance and empathy on outpatient satisfaction in the hospital.

This research method uses literature review, namely literature study / library research conducted by searching the literature. There were 16 literatures that met the inclusion criteria, namely international journals and national journals. Sources of data used are international journals from publishers such as Google Scholar and national journals published between 2010 and 2020.

The results of the calculation of the average value of the five dimensions obtained the percentage, Responsiveness 52.85%, Reliability 63.33%, Assurance 55.74%, Tangible 57.06% and Empathy 53.78%. It was concluded that most patients were satisfied with the services provided, the average value of the five dimensions, namely 2.8, where in the classification table the patient's perception was classified as quite satisfied.

Keywords: Hospital, satisfaction, pharmaceutical services, outpatients

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan pokok masyarakat. Meningkatnya taraf hidup masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan tuntutan kualitas kesehatan. Hal tersebut menuntut penyedia pelayanan kesehatan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tidak hanya penyembuhan tapi juga pencegahan untuk meningkatkan kualitas hidup serta kepuasan pasien (Depkes RI, 2004).

Rumah Sakit adalah institusi pelayanan kesehatan yang menyelenggarakan pelayanan kesehatan perorangan secara paripurna yang menyediakan pelayanan rawat inap, rawat jalan, dan gawat darurat (Permenkes, 2016). Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan Kesehatan yang bermutu. Menurut Permenkes No 72 tahun 2016 bahwa Standar Pelayanan Kefarmasian adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman bagi tenaga kefarmasian dalam menyelenggarakan pelayanan kefarmasian.

Pelayanan rawat jalan dewasa ini menjadi perhatian utama manajemen rumah sakit, karena jumlah pasien rawat jalan yang lebih banyak dibandingkan dengan perawatan yang lain. Pelayanan rawat jalan menjadi pangsa pasar yang menjanjikan dan dapat mendatangkan keuntungan finansial bagi rumah sakit. Persaingan yang semakin ketat akhir-akhir ini menuntut sebuah lembaga penyedia jasa untuk selalu memanjakan pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik. Para pelanggan mencari produk berupa barang atau jasa dari perusahaan yang dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepadanya (Sofyan, 2003)

Menurut Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1027 tahun 2004, Pelayanan Kefarmasian (*Pharmaceutical Care*) adalah bentuk pelayanan dan tanggung jawab langsung profesi Apoteker dalam pekerjaan Kefarmasian untuk meningkatkan kualitas hidup pasien. Dalam pemberian pelayanan kefarmasian ini diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada pasien. Kepuasan pasien merupakan cerminan

kualitas pelayanan kesehatan yang mereka terima. Mutu pelayanan kesehatan merujuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan kesehatan dalam menimbulkan rasa puas pada diri setiap pasien. Makin sempurna kepuasan tersebut, semakin baik pula mutu pelayanan kesehatan. Namun demikian, kualitas pelayanan yang relatif baik belum tentu bisa memuaskan pasien. Pada umumnya pasien tidak dapat menilai kompetensi teknis, sehingga mereka menilai mutu layanan dari karakteristik non teknis atau hubungan interpersonal dan kenyamanan pelayanan (Solichah, 2017).

Kepuasan pasien merupakan suatu unsur yang seringkali dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pelayanan di rumah sakit, sehingga setiap rumah sakit berusaha meningkatkan mutu pelayanan rumah sakit agar dapat memberikan kesan yang baik pada pasien (Rizal, 2014). Menyediakan pelayanan dengan kualitas yang baik merupakan salah satu strategi dan elemen krusial untuk mencapai kesuksesan jangka panjang suatu rumah sakit (Ramsaran-Fowdar, 2005). Tingkat kepuasan pasien tergantung pada mutu suatu produk atau jasa pada pelayanan kesehatan yang diberikan di rumah sakit. Kepuasan pasien merupakan indikator penting bagi kualitas pelayanan dan memiliki implikasi bagi penyelenggaraan pelayanan lebih efisien dalam memenuhi kebutuhan pasien.

Ketidakpuasan pasien yang paling sering disampaikan oleh pasien adalah ketidakpuasan terhadap sikap, perilaku, keramahan petugas, keterlambatan pelayanan dokter, perawat, apoteker, petugas kurang komunikatif dan informatif, lamanya proses penebusan resep dan peracikan obat, serta kebersihan dan ketertiban lingkungan (Rizal, 2014). Hal tersebut akan berdampak negatif pada kepuasan pasien dan mengakibatkan minat pasien untuk berobat kembali di rumah sakit itu menjadi berkurang, sehingga akan menyebabkan turunnya citra rumah sakit. Akibatnya akan berdampak pada income rumah sakit, jika pasien mengalami ketidakpuasan hal yang dapat terjadi adalah kekecewaan.

Literature review merupakan suatu kerangka, konsep atau orientasi untuk melakukan analisis dan klasifikasi fakta yang dikumpulkan dalam penelitian yang dilakukan. Sumber-sumber rujukan (buku, jurnal, majalah) yang diacu hendaknya relevan dan terbaru (*state of art*) serta sesuai dengan yang terdapat dalam pustaka acuan. Tujuan melakukan literatur review adalah untuk mendapatkan landasan teori

yang bisa mendukung pemecahan masalah yang sedang diteliti. Teori yang didapatkan merupakan langkah awal agar peneliti dapat lebih memahami permasalahan yang sedang diteliti dengan benar sesuai dengan kerangka berpikir ilmiah. Pembuatan literature review memiliki beberapa tahapan, yaitu memilih topik, melacak dan memilih artikel yang relevan, melakukan analisis dan sintesis literatur, dan mengorganisasi penulisan review (Ramdani *et al.* 2014).

Beberapa penelitian mengenai kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di instalasi farmasi adalah :

1. Menurut Penelitian yang dilakukan oleh Amelia, dkk (2019), tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian Rumah Sakit di Datu Beru Takengon menunjukkan bahwa secara keseluruhan data yang didapat persentase dimensi tangible adalah 66,3%, dimensi reliability 91,8%, dimensi responsiveness 55,1%, dimensi assurance 64,3%, dimensi empathy 53,1%). Mempunyai persepsi yang baik terhadap pelayanan farmasi di semua dimensi dan dikategorikan dalam kategori puas.
2. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Fitria Megawati dan Ni Putu Udayana Antari (2016) dengan judul tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit umum daerah klungkung tahun 2016. Dari hasil perhitungan dan analisa data, pada masing-masing indikator diperoleh prosentase sebagai berikut : tangible 53,33% dengan klasifikasi cukup puas, responsiveness 28,80% dengan klasifikasi tidak puas, assurance dengan prosentase 65,88% dengan klasifikasi cukup puas, empathy 56,23% dengan klasifikasi cukup puas, dan reliability 45,33% dengan klasifikasi kurang puas. Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rumah Sakit Umum Daerah klungkung adalah kurang puas.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan review tentang tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di rumah sakit.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang ada, maka ada beberapa rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal ?
3. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi dimensi jaminan (*assurance*) Dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal ?
4. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi penampilan (*tangible*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal ?
5. Bagaimana tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi empati (*emphaty*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi ketanggapan (*responsiveness*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi kehandalan (*reliability*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi jaminan

(*assurance*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal.

4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi penampilan (*tangible*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal.
5. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan kefarmasian di Instalasi Farmasi Rawat Jalan Rumah Sakit ditinjau dari dimensi empati (*emphaty*) dan apakah faktor-faktor penyebab ketidakpuasan berdasarkan review jurnal.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian ini maka manfaat yang diperoleh sebagai berikut :

1. Bagi rumah sakit

Sebagai bahan masukan untuk sarana penilaian terhadap tingkat kepuasan pasien

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti lain dapat dilakukan penelitian dan mempertimbangkan bukti ilmiah lebih lanjut serta menambah wawasan dan pengetahuan