BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

Data – data yang digunakan dalam literature review dikelompokan berdasarkan jenis yang sesuai dengan hasil yang dinilai untuk menjawab tujuan penelitian dengan metode naratif. Jurnal yaang sudah sesuai dengan kriteria inklusi dan ekslusi dikumpulkan menjadi satu dan diringkas meliputi penulis, tahun terbit, desain peneliian, variabel, sampel, intrumen, tujuan penelitian dan ringkasan hasil.

Tabel 5 Hasil Literature review

Penulis dan tahun terbit	Desain, variabel, analisis	Sampel dan instrumen	Tujuan penelitian	Ringkasan hasil
Kiki Mirna Ramadhani **2019**	- Cross Sectional - Variabel independen mutu pelayanan dan variabel dependen kepuasan pasien rawat jalan - Analisis multivariat dengan uji regres binary logistic	- Pasien BPJS rawat jalan di RSU Imelda Pekerja Indonesia - Kuisioner penelitian	Menganalisis tingkat kepuasan pasien BPJS rawat jalan di RSU Imelda Pekerja Indonesia Medan	Berdasarkan hasil yang diperoleh terdapat 58 responden (59,2%) menyatakan tidak puas dan 40 responden (40,8%) menyatakan puas. Dimensi mutu jaminan, empati dan daya tanggap banyak berpengaruh terhadap kepuasasn pasien
Desi Ratnasari, Misnaniarti,	- Cross Sectional - Variabel	- Pasien yang memperole	Menganaliis kualitas, terutama	Rendahnya tingkat kepuasan pasien pada

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

Yuanita Windusari **2019**	bebas dalam peenelitian ini adalah kualitas layanan pasien JKN dan variabel terikat dalah 5 dimensi kualitas pelayanan - Analisis deskriptif berdasarkan Importance And Performance Analysis Methode (IPA) ddan Gap Analysis	- h pelayanan di instalasi Rawat Jalan RSUD Sekayu dengan kriteria inklusi dan ekslusi - Kuisioner penelitian	layanan rawat jalan berdasarkan 5 dimensi mutu pelayanan peserta JKN Mandiri	pelayanan rawat jalan yaitu sebesar 47,7%. Responden puas terhadap pelayanan.
Ahmad Fausi **2020**	- Analitik observasional dengan pendekatan cross sectional - Variabel bebas penelitian ini adalah 5 dimensi mutu dan variabel	- Peserta JKN yang berobat rawat jalan di RS X pada saat penelitian - Kuisioner mutu pelayanan dan kuisioner kepuasan	Mengetahui pengaruh dan perbedaan mutu pelayanan terhadap kepuasan pelayanan pasien peserta JKN di Unit rawat jalan RS X	Hasil dari mendeskripsikan kepuasan pelayanan pada tingkat kepuasan pasien peserta JKN PBI mengatakan sangat puas sedangkan peserta Non PBI mengatakan

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

	terikat adalah tingkat kepuasan menyeluruh - Analisis regresi ordinal	pasien		cukup puas
Aer Sondari, Bambang Budi Raharjo **2017**	- Penelitian deskriptif kuantitatif dengan pendekatan cross sectional - Variabel bebas dala penelitian ini adala dimensi mutu pelayanan dan variabel terikat adalah kepuasan pasien JKN	- Peserta JKN yang memanfaatkan pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes - Kuisioner penelitian	Mengetahui gambaran tingkat kepuasan pasien JKN terhadap pelayanan rawat jalan di RSUD Kabupaten Brebes tahun 2015	Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai rata-rata tingkat kepuasan yaitu 91,3%
Masyayu, Putri Cindra **2018**	- Deskriptif kuantitatif - Kuisioner penelitian	- 100 pasien yang berkunjung di instalasi rawat jalan RST Tk-IV 01.07.01 - Kuisioner	Menegetahui tingkat kepuasan pasien peserta JKN di RST Tk-IV 01.07.01	Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukan 99% responden mengatakan cukup puas dan 1% responden mengatakan puas dengan

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN

	penelitian	pelayanan

B. Analisis

Berdasarkan hasil – hasil artikel yang telah ditelaah pada tabel di atas, diketahui bahwa terdapat 5 buah artikel yang relevan dengan tujuan penelitian. Kelima jurnal tersebut secara umum memiliki tujuan penelitian yang sama yaitu menganalisis kepuasan pasien rawat jalan peserta JKN di rumah sakit. Dari kelima jurnal tersebut, penelitian yang dilakukan Kiki Mirna Ramadhani (2019) menunjukan angka kepuasan pasien yang paling rendah.

Penelitian Kiki Mirna Ramadhani (2019) menyatakan bahwa dari 98 respoden, terdapat 58 responden (59,2%) menyatakan tidak puas dan 40 responden (40,8%) menyatakan puas. Dengan memerhatikan lima dimensi mutu yaitu: dari segi kehandalan sebanyak 34 responden (34,7) menyatakan kehandalan dalam kategori baik. Dari segi jaminan sebanyak 48 responden (49,0%) menyatakan jaminan diberikan dalam kategori baik. Dari segi bukti fisik sebanyak 51 responden (52,0%) menyatakan bukti fisik dalam kategori baik. Dari segi empati sebanyak 43 responden (43,9%) menyatakan empati yang diberikan dalam kategori baik dan dari segi daya tanggap sebanyak 50 responden (51,0) menyatakan daya tanggap dalam kategori baik.

Suatu pelayanan dikatakan baik oleh pasien ditentukan oleh fakta yang terjadi yaitu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit kepada pasien. pelayanan dapat dikatakan baik apabila jasa yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan pasien tentang pelayanan yang diberikan oleh rumah sakit. Pelayanan yang diberikan rumah sakit dapat memuaskan atau mengecewakan pasien.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN