

## BAB IV HASIL ANALISIS JURNAL

### A. Hasil

1. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit berdasarkan dimensi *responsiveness*.

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi <i>Responsiveness</i>
1	Indira Yeni & Savitri Citra Budi (2017)	Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Di RSPAU Dr. S. Hardjolukito	Didapatkan hasil diantara rentang nilai 3,18 – 3,32, yang berarti dinyatakan cukup baik
2	Aprilliyanti, Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien RawatJalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang	64% puas dan 36% tidak puas
3	Lidya Veronika Hutabarat & Riza Suci Ernaman Putri (2019)	Studi Literatur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	84% puas
4	Erlindai (2019)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan	Meneliti kepuasan pelayanan pendaftaran pasien secara umum, dengan hasil; 16,7% puas, 43,3% kurang puas, dan 40% tidak puas.
5	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ Di Rumah Sakit Bhayangkara K III Banjarmasin	88,7% puas dan 11,3 % tidak puas

2. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit berdasarkan dimensi *reliability*.

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi <i>Reliability</i>
1	Indira Yeni & Savitri Citra Budi (2017)	Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode <i>Importance Perfomance Analysis</i> (IPA) Di RSPAU Dr. S. Hardjolukito	Didapatkan hasil diantara rentang nilai 3,17 – 3,27, yang berarti dinyatakan cukup baik
2	Aprilliyanti, Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang	62% puas dan 38% tidak puas
3	Lidya Veronika Hutabarat & Riza Suci Ernaman Putri (2019)	Studi Literatur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	84% puas
4	Erlindai (2019)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan	Meneliti kepuasan pelayanan pendaftaran pasien secara umum, dengan hasil; 16,7% puas, 43,3% kurang puas, dan 40% tidak puas.
5	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III Banjarmasin	79% puas dan 21% tidak puas

3. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit berdasarkan dimensi *assurance*

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi Assurance
1	Indira Yeni & Savitri Citra Budi (2017)	Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Di RSPAU Dr. S. Hardjolukito	Didapatkan hasil diantara rentang nilai 3,12 – 3,27, yang berarti dinyatakan cukup baik
2	Aprilliyanti, Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang	60% puas dan 40% tidak puas
3	Lidya Veronika Hutabarat & Riza Suci Ernaman Putri(2019)	Studi Literatur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	84% puas
4	Erlindai (2019)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus Mata Medan	Meneliti kepuasan pelayanan pendaftaran pasien secara umum, dengan hasil; 16,7% puas, 43,3% kurang puas, dan 40% tidak puas.
5	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III anjarmasin	82,3% puas dan 17,7% tidak puas

4. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit berdasarkan dimensi *empathy*

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi <i>Empathy</i>
1	Indira Yeni & Savitri Citra Budi (2017)	Kepuasan Pasien Terhadap Pendaftaran Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Di RSPAU Dr. S. Hardjolukito	Didapatkan hasil diantara rentang nilai 2,99 – 3,19, yang berarti dinyatakan cukup baik
2	Aprilliyanti, Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang	55% puas dan 45% tidak puas
3	Lidya Veronika Hutabarat & Riza Suci Ernaman Putri (2019)	Studi Literatur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	84% puas
4	Erlindai (2019)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus MataMedan	Meneliti kepuasan pelayanan pendaftaran pasien secara umum, dengan hasil; 16,7% puas, 43,3% kurang puas, dan 40% tidak puas
5	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien BPJS Terhadap Mutu Pelayanan TPPRJ Di Rumah Sakit Bhayangkara TK III anjarmasin	79% puas dan 21% tidak puas

5. Kepuasan pasien pada bagian pendaftaran rawat jalan di rumah sakit berdasarkan dimensi *tangible*

No	Penulis dan Tahun Penerbit	Judul Penelitian	Dimensi <i>Tangible</i>
1	Indira Yeni & Savitri Citra Budi (2017)	Kepuasan Pasien TNI Terhadap Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Dengan Metode <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) Di RSPAU Dr. S. Hardjolukito	Didapatkan hasil diantara rentang nilai 2,99 – 3,37, yang berarti dinyatakan cukup baik
2	Aprilliyanti, Wagiran (2019)	Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ) Di Rumah Sakit Sintang	56% puas dan 44% tidak puas
3	Lidya Hutabarat & Veronika Riza Suci Ernaman Putri (2019)	Studi Literatur Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan	84% puas
4	Erlindai (2019)	Tinjauan Kepuasan Pasien Pada Pelayanan Pendaftaran Rawat Jalan Di UPT Rumah Sakit Khusus MataMedan	Meneliti kepuasan pelayanan pendaftaran pasien secara umum, dengan hasil; 16,7% puas, 43,3% kurang puas, dan 40% tidak puas

5	Husin & Noortuty Awaliah (2020)	Studi Deskriptif Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Bhayangkara TK III <u>anjarmasin</u>	70,9% puas dan 29,1% tidak puas
---	---------------------------------	--	---------------------------------

### B. Analisis

1. Memuaskan pasien di bagian pendaftaran rawat jalan rumah sakit menurut dimensi respon

Pada dimensi respon, persentase Jurnal Front-Aware-W/Satisfaction 2 ditemukan 64% puas dan 36 tidak puas, Jurnal 3 hanya melaporkan bahwa 84 puas dengan layanan registrasi rawat jalan, Jurnal 4 hanya diperiksa apakah kepuasan layanan registrasi pasien secara umum, terlepas dari ukuran, yang telah terjadi; 7 puas, 3 tidak puas, 40 tidak puas, dan persentase jurnal 5 adalah, 7 puas dan 3 tidak puas.

2. Memuaskan pasien di bagian registrasi rawat jalan rumah sakit menurut kepercayaan

Pada dimensi *confidence* ditentukan persentase pasien yang puas, sehingga jurnal 1 memiliki rentang nilai 17 -.27 yang berarti sangat baik/sangat puas, jurnal 2 memiliki persentase 62 puas dan 38 tidak puas, Jurnal 3 hanya menyatakan 84 orang puas dengan layanan registrasi pasien, Jurnal 4 hanya menilai kepuasan layanan registrasi pasien secara umum tanpa dipilah menurut panjangnya, yang terjadi; 7 Puas, 3 Tidak Puas, 40 Tidak Puas, dan Jurnal 5 memiliki 79 Puas dan 21 Tidak Puas.

3. Kepuasan pasien di Pusat Registrasi Rawat Jalan sesuai verifikasi

Secara umum diketahui persentase pasien yang puas, dimana pada jurnal 1 memiliki nilai rentang 12 -.27 yang artinya sangat baik/puas, persentase jurnal 2 adalah 60 puas dan 40 tidak puas, Jurnal hanya 3 yang menyatakan 84 orang-orang puas dengan layanan situs untuk mendaftar karena sakit, hanyasaja majalah itu mengatakan bahwa perlu untuk meningkatkan kapasitas

staf dalam pengakuan ini, Jurnal 4 hanya ulasan yang menarik. Layanan yang mendaftarkan sebagian besar pasien tanpa membagi panjangnya, yang merupakan kasus; 7 puas, 3 puas, 40 tidak puas, dan persentase Jurnal 5, 3 lebih puas dan 7 tidak puas.

4. Kepuasan pasien di bagian registrasi rawat jalan rumah sakit yang disetujui

Pada dimensi empati ditentukan persentase kepuasan pasien, dengan nilai berkisar antara 0,99 - 0,19 pada jurnal 1 yang artinya sangat baik/puas, persentase jurnal 2, 55 puas dan 45 tidak puas, Jurnal 3 hanya menyatakan bahwa 84 situs registrasi puas dengan layanan rawat jalan, Jurnal 4 hanya meneliti kepuasan pasien dengan layanan terdaftar tanpa membedakan lama rawat, yang terjadi; 7 Puas, 3 Tidak Puas, 40 Tidak Puas, dan Jurnal 5 memiliki 79 Puas dan 21 Tidak Puas.

5. Kepuasan pasien di bagian rawat jalan rumah sakit menurut dimensi kategoris

Pada dimensi kategoris ditampilkan persentase pasien yang puas, dimana pada jurnal 1 memiliki rentang nilai 0,99 - 0,37 yang berarti sangat baik/puas, persentase jurnal 2 adalah 56 puas dan 44 tidak puas, Jurnal 3 hanya menyatakan 84 pasien puas dengan layanan tempat registrasi, selain itu jurnal 4 hanya mengkaji kepuasan layanan registrasi pasien secara umum tanpa dipilah menurut panjangnya, yaitu 7 puas, 3 tidak puas, 40 tidak puas, dan jurnal 5 dengan persentase 9 puas dan 1 tidak puas