

### BAB III

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Hasil

##### 1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan

**Tabel 4.1 Tingkat Kepuasan Pasien**

No	Penulis	Tujuan	Metode	Sampel	Tingkat kepuasan
1	Rensiner dkk. 2019	Mengetahui faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan.	Kuantitatif dan kualitatif	110 responden	a. Puas 21,1%. b. Kurang puas 78,9%
2	Hendri Nofiana dkk, 2016	Mengetahui hubungan kepuasan pasien rawat jalan dengan mutu pelayanan pendaftaran	Kualitatif	54 responden	a. Puas 22 (48,1%), b. cukup puas 26 (26,2%), c. Kurang puas 3 (18,1%), d. tidak puas 2 (3,1%).
3	Solichah Supartini ngsih, 2017	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan ditinjau dari dimensi tampilan fisik, keandalan, daya tangkap, jaminan, dan empati terhadap	<i>Quality improvem ent.</i>	100 responden	a. Puas 37,7% b. Tidak puas 62,3%

No	Penulis	Tujuan	Metode	Sampel	Tingkat kepuasan
4	Torry dkk, 2015	kepuasan pasien Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitannya dengan kepuasan pasien rawat jalan	Deskriptif	101 responden	a. Puas 97% b. Kurang puas 3%.
5	Biyanda Eninurkhayatur dkk, 2017	Menganalisis tingkat kepuasan pasien dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diterima oleh pasien terhadap pelayanan rawat jalan	Kuantitatif, deskriptif, dan pendekatan <i>cross sectional</i> .	100 responden	a. Puas 81,94% b. Tidak puas 19,06%.

Berdasarkan table 4.1 diatas dapat diketahui bahwa 4 peneliti membagi menjadi 2 kriteria dan 1 peneliti membagi menjadi 4 kriteria. Dari 5 hasil penelitian terkait tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan keempat hasil yang dibagi menjadi 2 kriteria, yang paling tinggi kurang puas pada hasil penelitian Rensiner dkk. Sebesar 78,9%.

## 2. Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan

**Tabel 4.2 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien**

No	Penulis	Judul	Factor ketidakpuasan pasien
1	Rensine dkk, 2019	Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD DR. Achmad Darwis	Waktu tunggu lama, dokter terlambat memberikan pelayanan.
2.	Hendri Nofiana dkk, 2016	Hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di rumah sakit PKU muhammadiyah karangganyar	Kualitas pelayanan terhadap pasien, industri jasa dan faktor emosional petugas.
3.	Solichah Supartin ingsih, 2017	Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit, kasus pasien rawat jalan.	Kepribadian, keramahtamahan petugas, mutu pelayanan kesehatan, dan kebutuhan pasien.
4	Torry dkk, 2015	Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitanya dengan kepuasan pasien rawat jalan klinik	Waktu tunggu pelayanan rawat jalan adalah 70 menit.

No	Penulis	Judul	Factor ketidakpuasan pasien
		dalam RSUD Dr. Iskak tulungagung	
5	Biyanda Eninurk hayatun dkk, 2017	Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di puskesmas duren dan puskesmas bergas kabupaten semarang tahun 2017	Waktu tunggu antrian loket pendaftaran lebih dari 30 menit, waktu tunggu pelayanan dokter lambat, petugas kurang ramah.

Semua jurnal penelitian menyebutkan faktor penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan di fasilitas kesehatan. Faktor yang menyebabkan ketidakpuasan pasien adalah ketidaktepatan waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rawat jalan, petugas pendaftaran melaksanakan pelayanan yang kurang memuaskan pasien, seperti pada jurnal “Analisis faktor kualitas pelayanan terhadap kepuasan pasien rawat jalan RSUD DR. Achmad Darwis” menjelaskan bahwa faktor penyebab ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan karena tidak adanya kesadaran diri dari petugas atas tanggung jawab yang telah diberikan, dan keterlambatan dokter yang mengakibatkan pasien menunggu sangat lama yang dapat menyebabkan ketidakpuasan terhadap waktu tunggu pasien.

Dalam judul “Hubungan mutu pelayanan pendaftaran dengan kepuasan pasien rawat jalan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Karanganyar” yang menjadi faktor ketidakpuasan pasien adalah kekurangan kualitas pelayanan, industri jasa dan faktor emosional yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.

Dalam judul “Kualitas pelayanan kepuasan pasien Rumah Sakit, kasus pasien rawat jalan” yang menjadi faktor ketidakpuasan pasien adalah kepribadian, keramahtamahan petugas, mutu pelayanan kesehatan, kebutuhan pasien yang kurang, dan menyebabkan ketidakpuasan pasien terhadap pelayanan rawat jalan.

Dalam judul “Faktor yang mempengaruhi waktu tunggu pelayanan kesehatan kaitanya dengan kepuasan pasien rawat jalan klinik dalam RSUD Dr. Iskak Tulungagung” yang menjadi faktor ketidakpuasan pasien adalah waktu tunggu pasien terhadap pelayanan rawat jalan yang melebihi 60 menit yaitu 70 menit.

Dalam judul “Analisis tingkat kepuasan pasien terhadap kualitas pelayanan rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas Kabupaten Semarang tahun 2017” yang menjadi faktor ketidakpuasan pasien adalah waktu tunggu pasien yang lambat dan keterlambatan dokter yang mengakibatkan ketidakpuasan pasien.

## **B. Pembahasan**

### **1. Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan**

Berdasarkan lima jurnal yang sudah di-*review* didapatkan penelitian yang menggunakan dua kriteria yaitu penelitian Rensine dkk, Solichah Supartiningsih, Torry dkk, dan Biyanda Eninurkhayatun dkk. Sedangkan yang menggunakan empat kriteria yaitu penelitian Hendri Nofiana dkk.

Pada kelima jurnal di atas penelitian Torry dkk merupakan tingkat kepuasan secara umum tertinggi tetapi tidak bisa dijadikan acuan tingkat kepuasan karena data pada penelitian tersebut homogen yang seharusnya datanya berupa data heterogen yaitu di bawah 90%.

Berdasarkan analisa dari kelima jurnal untuk ketidakpuasan paling tinggi penelitian Rensine dkk (78,9%) dengan menggunakan dua kriteria. Sedangkan penelitian Solichah Supartiningsih (3,7%) untuk ketidakpuasan paling tinggi menggunakan empat kriteria. Dalam penjelasan alasan terkait puas atau tidak puas dari semua jurnal yang direview masih ada beberapa jurnal yang belum menjelaskan alasannya.

Dari kelima jurnal yang sudah direview masih ada jurnal yang istilah dalam kriterianya tidak sesuai seperti penelitian Rensine dkk, yang membuat penelitian itu tidak homogen datanya.

## **2. Mengetahui Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pasien Terhadap Pelayanan Rawat Jalan Berdasarkan Jurnal**

- a. Rensine dkk, 2019. 110 tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 78,9% dikarenakan ketidaktepatan waktu tunggu yang melebihi 60 menit dan masalah kekurangan dokter pada beberapa pelayanan.
- b. Hendri Nofiana dkk, 2016. 54 tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 3,7% dikarenakan kekurangan petugas pelayanan rawat jalan dan petugas kurang memperhatikan Jasa pelayanan, kualitas produk, kualitas pelayanan, industri jasa dan faktor emosional yang menyebabkan ketidaknyamanan pasien.
- c. Solichah Supartiningsih, 2017. 100 tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 62,3% dikarenakan petugas rawat jalan yang kurang ramah terhadap pasien dan lebih mementikan kepentingan pribadi di bandikan kepentingan pasien.
- d. Torry dkk, 2015. 101 tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 18,8% dikarenakan lamanya waktu tunggu di loket

pendaftaran rawat jalan dan masih menggunakan antrian keranjang (manual) atau belum ada mesin antrian.

- e. Biyanda Eninurkhatun dkk, 2017. 100 tidak puas terhadap pelayanan rawat jalan sejumlah 19,6% dikarenakan terkait waktu tunggu pasien terhadap pelayanan dokter, pelayanan apotek, fasilitas dan lingkungan, dan pelayan petugas pendaftaran yang belum sesuai dengan waktu tunggu yang telah ditetapkan.

PERPUSTAKAAN  
UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
YOGYAKARTA