

## BAB IV HASIL DAN ANALISIS

### A. Hasil

Tabel 4.1 Hasil Pencarian Literature

Penulis dan tahun terbit	Desain, variabel analisis	Sample, instrument	Tujuan penelitian	Ringkasan hasil
(Kuntoro & Istiono, 2017)	Kuantitatif	Sampel yang digunakan tidak dipilih secara sengaja ( <i>purposive accidental</i> ). Sejumlah sampel pasien diambil dari 100 pasien yang berbeda, kuesioner dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data	Mengetahui tentang distribusi kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu <i>tangibles</i> (bukti fisik), <i>reliability</i> (kehandalan), <i>responsiveness</i> , (daya tanggap), <i>emphaty</i> (empati), <i>assurance</i> (keyakinan) dan mengetahui tentang perbedaan tingkat kepuasan pasien sesuai karakteristik pasien	Survey dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pasien dan keluarganya pada TPP rawat jalan. Dari 100 responden, tingkat kepuasan ini menunjukkan bahwa 12% responden sangat puas, 84% puas, 4% cukup puas
(Dereje Fufa & Befikadu Negao, 2019)	Kuantitatif	Responden dipilih sistematis dengan metode <i>random sampling</i> , dengan sample menentukan ukuran sampel dan teknik sample Instrument diambil dari berbagai <i>literature</i> yang relevan, instrument berisi tiga bagian dengan 27 item.	Tujuan penelitian ini adalah menilai kepuasan pasien pelayanan rawat jalan dan faktor-faktor yang berhubungan dengan kesehatan dari pelayanan yang diberikan pada pasien rawat jalan di sebuah pusat kesehatan Jimma Ethiopia Barat Selatan 2019	

Penulis dan tahun terbit	Desain, variabel analisis	Sample, instrument	Tujuan penelitian	Ringkasan hasil
(Solehah & Erawantini, 2021)	Kuantitatif	Teknik pengambilan sampel yaitu <i>purposive sampling</i> . <i>Instrument</i> , kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden	Tujuan penelitian ini adalah menganalisis kepuasan pasien rawat jalan puskesmas Dringu Kabupaten Probolinggo dengan metode <i>service quality</i> menurut lima (5) dimensi kualitas pelayanan yaitu <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance</i> dan <i>empathy</i> .	Hasil penelitian menunjukan persentase pelayanan pada dimensi <i>tangible</i> yaitu pasien puas sebesar 86,3% dan 13,7% pasien tidak puas. Pada dimensi <i>reliability</i> persentase pasien merasa puas sebesar 89,6% dan 10,4% pasien tidak puas terhadap pelayanan. Pada dimensi <i>responsiveness</i> persentase puas sebesar 69,7% pasien puas dan 30,3% pasien tidak puas. Persentase pelayanan pada dimensi <i>assurance</i> yaitu 68,2% pasien puas dan 31,8% pasien tidak puas. Pada dimensi <i>empathy</i> yaitu persentase pasien puas sebesar 74,1% dan 25,9% pasien tidak puas.
(Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017)	Kuantitatif	Sampel yang digunakan adalah <i>Random sampling</i> dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden	Analisis tingkat kepuasan dan kesesuaian antara harapan dan kenyataan yang diperoleh pasien rawat jalan di Puskesmas Duren dan Puskesmas Bergas	Hasil penelitian menemukan bahwa tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan terhadap dimensi kualitas pelayanan secara keseluruhan adalah

Penulis dan tahun terbit	Desain, variabel analisis	Tujuan penelitian	Ringkasan Hasil
		Kabupaten Semarang, berdasarkan aspek dimensi kualitas pelayanan.	79,70%.
(Hidayatillah & Putri, 2020)	Deskriptif Sampel pasien penelitian ini menggunakan rumus perhitungan sampel dengan menggunakan keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 dan diperoleh 100 orang. Pemeilihan sampel dilakukan melalui <i>proportionate stratified random sampling</i> . Instrument Pengumpulan data diperoleh dengan mengambil data mentah dari hasil kuesioner	Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat seberapa puas pasien dengan pelayanan kesehatan, sehingga ditemukan elemen yang terbukti dan diperbarui oleh puskesmas dan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanannya.	hasil penelitian menunjukkan bahwa sebanyak 55 (55,0%) orang pasien merasa cukup puas karena petugas menolong pasien dalam memperoleh obat sehingga membantu kecepatan dalam menyelesaikan pelayanan pasien.

## B. Analisis

### 1. Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan di Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan TPPRJ Puskesmas Berdasarkan 5 Dimensi Mutu

Tabel 4.2 Analisis Persentase Kepuasan Pasien

No	5 dimensi mutu	(Kuntoro & Istiono, 2017)	(Dereje Fufa & Befikadu Negao, 2019)	(Solehah & Erawantini, 2021)	(Biyanda Eninurkhai, 2017)	(Hidayatillah & Putri, 2020)
1	<i>Tangible</i>	12% (sangat puas), 84% (puas), 4% (cukup puas)	27,8% (puas)	86,3% (puas)	81,94% (puas)	4.0% (sangat puas), 26.0% (puas), 33.0% (cukup puas), 37.0% (tidak puas)
2	<i>Reliability</i>	29% (sangat puas), 62% (puas), 9% (cukup puas)	27,8% (puas)	89,6% (puas)	79,36 (puas)	5.0% (sangat puas), 26.0% (puas), 37.0% (cukup puas), dan 32.0% (tidak puas)
3	<i>Responsiveness</i>	25 % (sangat puas), 63% (puas), 12% (cukup puas)	27,8% (puas)	69,7% (puas)	77,00% (puas)	4.0% (sangat puas), 25.0% (puas), 55.0% (cukup puas), 16.0% (tidak puas)
4	<i>Empathy</i>	29% (sangat puas), 62% (puas), 9% (cukup puas)	27,8% (puas)	74,1% (puas)	80,88% (puas)	-
5	<i>Assurance</i>	26% (sangat puas), 54% (puas), 18% (cukup puas)	27,8% (puas)	68,2% (puas)	79,44% (puas)	4.0% (sangat puas), 27.0% (puas), 58.0% (cukup puas), 11.0% (tidak puas)

## 2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien

Tabel 4.3 Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pasien

No	5 dimensi mutu	(Kuntoro & Istiono, 2017)	(Dereje Fufa & Befikadu Negao, 2019)	(Solehah & Erawantini, 2021)	(Biyanda Eninurkhatun, Antono Suryoputro, 2017)	(Hidayatillah & Putri, 2020)
1	<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik, perlengkapan, petugas dan sarana komunikasi yang sudah memadai dan terpenuhi	-	Ruang tunggu dan kursi di ruang pendaftaran masih kurang	Umur pasien	Kebersihan ruang, kebersihan alat yang digunakan, serta kerapihan penampilan petugas, pasien melihat bahwa bukti fisik yang diberikan belum sesuai dengan yang mereka harapkan.
2	<i>Reliability</i>	Kehandalan dan keakuratan petugas dalam memberikan pelayanan	-	Alur penerimaan pasien tidak sesuai dengan ketentuan	Waktu konsultasi pasien terbatas	Kecepatan petugas
3	<i>Responsiveness</i>	Kecepatan petugas dalam melakukan proses pendaftaran	waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas	Petugas menumpukan berkas dan tidak cepat mendistribusikan berkas rekam medis	Waktu tunggu pendaftaran lebih dari 30 menit	Prosedur pelayanan
4	<i>Empathy</i>	Sikap petugas dalam melayani pasien	petugas mampu memahami masalah	kurangnya perhatian dan sikap peduli	Hubungan antara pasien dan petugas tidak baik	-

No	5 Dimensi mutu	(Kuntoro & Istiono, 2017)	(Dereje Fufa & Befikadu Negao, 2019)	(Solehah & Erawantini, 2021)	(Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017)	(Hidayatillah & Putri, 2020)
						terhadap pasien.
5	<i>Assurance</i>	Kemampuan petugas dalam melakukan pelayanan kepada pasien	Menjaga privasi	Kurangnya komunikasi antara petugas dan pasien	petugas yang kurang ramah	Persyaratan pelayanan

### 3. Upaya apa yang dilakukan terkait kepuasan pasien

Tabel 4.4 Analisis Upaya Yang Dilakukan Terkait Kepuasan Pasien

	(Kuntoro & Istiono, 2017)	(Dereje Fufa & Befikadu Negao, 2019)	(Solehah & Erawantini, 2021)	(Biyanda Eninurkhayatun, Antono Suryoputro, 2017)	(Hidayatillah & Putri, 2020)
<b>Upaya</b>	Memaksimalkan pelayanan di pendaftaran pasien rawat jalan, sehingga pada akhirnya Puskesmas tersebut dapat memberi pelayanan yang berkualitas	Merumuskan strategi dan kegiatan yang efektif untuk meningkatkan kepuasan pasien, seperti menghormati privasi pasien, pemahaman masalah pasien oleh profesional kesehatan berhubungan	Memasang alur penerimaan pasien di bagian pendaftaran, petugas melakukan pendaftaran sesuai dengan ketentuan, meningkatkan kembali masukan dan saran dari pasien melalui kotak	Melihat bukti laporan keluhan pasien dari kotak sms, telepon ataupun menanggapi keluhan yang disampaikan langsung ke petugas pada saat penyuluhan	Petugas kesehatan membantu pasien untuk memperoleh obat, pelayanan kesehatan membuat keluhan pasien makin berkurang sehingga merasa puas dalam berobat, menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai, petugas tidak

---

<p>sekaligus memenuhi harapan dan kepuasan pasien.</p>	<p>dengan kepuasan pelayanan rawat jalan dan Penyedia layanan kesehatan didorong untuk mengukur kepuasan konsumen atas layanan</p>	<p>saran ataupun melalui penyebaran kuesioner, pemantauan kepuasan pasien dengan memberikan kuesioner tentang pelayanan puskesmas sebagai bahan evaluasi pelayanan dalam setiap bulannya, pelatihan pengembangan <i>softskill</i> bagi petugas untuk meningkatkan kesadaran sosial untuk selalu mau membantu, serta memiliki sikap sopan santun yang baik.</p>	<p>mendeskriminasi antara pasien yang umum maupun yang BPJS dan petugas memberikan pelayanan sesuai prosedur, petugas membantu menyelesaikan masalah pasien, petugas memberikan persyaratan dalam pelayanan penerimaan pasien tidak bertele-tele dan pasien merasa puas karena persyaratan yang ada sesuai dengan kebutuhan pasien.</p>
--------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

---