

BAB V

PEMBAHASAN

A. Pembahasan

Menurut Muninjaya (2011) kepuasan pasien merupakan sebuah respon pasien terhadap kontinuitas pelayanan/kesediaan pasien dalam menerima pelayanan dari suatu institusi medis.

Kepuasan pasien digunakan sebagai indikator untuk menilai kualitas pelayanan rumah sakit. Namun, jika pasien tidak puas, seringkali diputuskan untuk tidak kembali ke rumah sakit.

Studi ini didasarkan pada lima jurnal peer-review, dimulai dengan dua kriteria, Rosi Damayanti dan Puguh Ika Listyorini. namun yang menggunakan kriteria tersebut diantaranya Indah Kristina, Wahyu Kuntoro dan Mustafilah Research.

Di antara 5 jurnal di atas penelitian dari Indah Kristina dan Puguh Ika Listyorini memiliki titik kepuasan keseluruhan yang paling tinggi, namun tidak dapat dijadikan acuan untuk di jadikan kepuasan, karena data dalam penelitian ini memiliki sifat homogen, sehingga heterogenitas saja tidak cukup, kurang dari 90%

Menurut Indah Kristina (2015), 2% hasil pada dimensi tangible masuk dalam kategori tidak memuaskan karena ketidaknyamanan ruang tunggu, dan banyak pasien rawat jalan yang tidak dapat duduk karena terlalu sedikit pasien yang berdiri dan terlalu banyak otot. Pasiennya banyak, sistemnya tidak sistematis, penataannya tidak rapi, dan tidak mengikuti tren.

Menurut penelitian Wahyu Kuntoro (2017), ia mendapat skor 2% di asuransi, yang berada dalam kategori ketidakpuasan, karena beberapa pasien tidak yakin saat menunggu fasilitas medis dilayani.

Menurut Rosi Damayanti (2017), 25,89% hasil untuk dimensi tangible tergolong kurang memuaskan karena ruang tunggu pasien yang tidak mencukupi.

Menurut Puguh Ika Listyorini (2019), dimensi empati sebesar 4,7%, termasuk dalam kelompok ketidakpuasan karena tidak memperhatikan keluhan pasien saat menunggu proses pelayanan.

Menurut penelitian ini, Mustasil (2015) memiliki tingkat ketidakpuasan sebesar 30,2% pada dimensi respon, yang disebabkan oleh lambatnya petugas dalam melayani pasien. Menurut jurnal-jurnal tersebut di atas, ada sejumlah alasan terperinci yang mengarah pada kepuasan atau ketidakpuasan.

Secara bersama-sama, sangat cocok untuk mempelajari ketidakpuasan pasien karena dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti kegagalan komunikasi, inefisiensi, kualitas produk dan layanan, kualitas layanan dan biaya.