BAB IV

HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

1. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Responsive.

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Rumah Sakit	Indikator Kepuasan
		Responsive
Wagiran & Apriliyanti, (2019)	Rumah Sakit Sintang	64% puas dan 36% tidak puas
Ningsih & Rudiansyah, (2019)	RSUD Rubini Mempawah	Sangat puas 11%, puas 15%, cukup puas 25%, dan kurang puas 49%
Damayanti & Rumana, (2017)	Rumah Sakit Patria IKKT	Puas 82,59%
Septiyaningtyas, (2018)	Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta	Puas 66%
Hanggraningrum & Rudijanto, (2017)	Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri	Puas 72,4%

2. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Reliability.

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Rumah Sakit	Indikator Kepuasan
		Reliability
Wagiran & Apriliyanti, (2019)	Rumah Sakit Sintang	62% puas dan 38% tidak puas
Ningsih & Rudiansyah, (2019)	RSUD Rubini Mempawah	Sangat puas 10%, puas 19%, cukup puas 20%, dan kurang puas 51%
Damayanti & Rumana, (2017)	Rumah Sakit Patria IKKT	Puas 79,23%
Septiyaningtyas, (2018)	Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta	Puas 71,8%
Hanggraningrum & Rudijanto, (2017)	Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri	Puas 72,4%

3. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Assurance .

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Rumah Sakit	Indikator Kepuasan
		Assurance
Wagiran & Apriliyanti, (2019)	Rumah Sakit Sintang	60% puas dan 40% tidak puas
Ningsih & Rudiansyah, (2019)	RSUD Rubini Mempawah	Sangat puas 6%, puas 25%, cukup puas 31%, kurang puas 38%

perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Rumah Sakit	Indikator Kepuasan
		Assurance
Damayanti & Rumana, (2017)	Rumah Sakit Patria IKKT	Puas 78,05%
Septiyaningtyas, (2018)	Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta	Puas 57,3%
Hanggraningrum & Rudijanto, (2017)	Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri	Puas 72,4%

4. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Empathy.

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Rumah Sakit	Indikator Kepuasan
		Empathy
Wagiran & Apriliyanti, (2019)	Rumah Sakit Sintang	55% puas 45% dan tidak puas
Ningsih & Rudiansyah, (2019)	RSUD Rubini Mempawah	Sangat puas 10%, puas 19%, cukup puas 31%, kurang puas 40%
Damayanti & Rumana, (2017)	Rumah Sakit Patria IKKT	Puas 78,62%
Septiyaningtyas, (2018)	Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta	Puas 74,5%
Hanggraningrum & Rudijanto, (2017)	Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri	Puas 72,4%

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

5. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Tangible*.

Penulis dan Tahun Penerbit	Nama Rumah Sakit	Indikator Kepuasan
		Tangible
Wagiran & Apriliyanti, (2019)	Rumah Sakit Sintang	56% puas dan 44% tidak puas
Ningsih & Rudiansyah, (2019)	RSUD Rubini Mempawah	Sangat puas 11%, puas 19%, cukup puas 20%, kurang puas 50%
Damayanti & Rumana, (2017)	Rumah Sakit Patria IKKT	Puas 74,11%
Septiyaningtyas, (2018)	Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta	Puas 73,3%
Hanggraningrum & Rudijanto, (2017)	Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri	Puas 72,4%

B. Analisis

1. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Responsive*.

Menurut A. A. Gde Muninjaya (2014) indikator responsive dimasukkan ke dalam kemampuan petugas kesehatan menolong pengguna dan kesiapannya melayani pasien sesuai prosedur standar dan yang dapat memenuhi harapan pengguna. Dari 5 jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* tergambar presentase kepuasan pasien,pada penelitian yang dilakukan oleh Wagiran & Apriliyanti, (2019) di Rumah Sakit Sintang pada indikator responsive memiliki presentase 64% puas dan 36% tidak puas . Pada penelitian yang dilakukan oleh Ningsih & Rudiansyah (2019) di RSUD Rubini Mempawah pada indikator *Responsive* memiliki presentase 11% sangat puas, 15% puas , 25% dinyatakan cukup puas dan 49% kurang puas, atau dapat dikelompokan menjadi 51% puas dan 49% kurang puas. Kemudian Pada penelitian yang dilakukan Damayanti & Rumana (2017) di Rumah Sakit Patria IKKT hanya disebutkan kepuasan 82,59% tanpa disertai presentase ketidakpuasan. Setelah itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Septiyaningtyas (2018) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta hanya disebutkan presentase kepuasan yaitu 66% tanpa disertai presentase ketidak puasan. Terakhir pada penelitian Hanggraningrum & Rudijanto (2017) di Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri disebutkan bahwa rata rata untuk semua indikator termasuk indikator responsive yaitu 72,4% puas.

2. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Reliability.

Menurut A. A. Gde Muninjaya (2014) indikator *reliability* yaitu kemampuan memberikan pelayanan kesehatan tepat waktu dan akurat sesuai dengan yang ditawarkan seperti yang tercantum di dalam promosi pelayanan (brosur). Dari 5 jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* tergambar presentase kepuasan pasien,pada penelitian yang dilakukan oleh Wagiran & Apriliyanti, (2019) di Rumah Sakit Sintang pada indikator

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

reliability memiliki presentase 62% puas dan 38% tidak puas . Pada penelitian yang dilakukan oleh Ningsih & Rudiansyah (2019) di RSUD Rubini Mempawah pada indikator *reliability* memiliki presentase 10% sangat puas, 19% puas , 20% dinyatakan cukup puas dan 51% kurang puas, atau dapat dikelompokan menjadi 49% puas dan 51% kurang puas. Kemudian Pada penelitian yang dilakukan Damayanti & Rumana (2017) di Rumah Sakit Patria IKKT hanya disebutkan kepuasan 79,23% tanpa disertai presentase ketidakpuasan. Setelah itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Septiyaningtyas (2018) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta hanya disebutkan presentase kepuasan yaitu 71,8% tanpa disertai presentase ketidak puasan. Terakhir pada penelitian Hanggraningrum & Rudijanto (2017) di Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri disebutkan bahwa rata rata untuk semua indikator termasuk indikator *reliability* yaitu 72,4% puas.

3. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator Assurance .

Menurut A. A. Gde Muninjaya (2014) indikator *assurance* yaitu kreteria yang berhubungan dengan pengetahuan, kesopanan dan sifat petugas yang dapat dipercaya oleh pengguna jasa merasa terbebas dari resiko berdasarkan riset, dimensi ini meliputi faktor keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Dari 5 jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* tergambar presentase kepuasan pasien,pada penelitian yang dilakukan oleh Wagiran & Apriliyanti, (2019) di Rumah Sakit Sintang pada indikator *assurance* memiliki presentase 60% puas dan 40% tidak puas . Pada penelitian yang dilakukan oleh Ningsih & Rudiansyah (2019) di RSUD Rubini Mempawah pada indikator *assurance* memiliki presentase 6% sangat puas, 25% puas , 31% dinyatakan cukup puas dan 38% kurang puas, atau dapat dikelompokan menjadi 62% puas dan 38% kurang puas. Kemudian Pada penelitian yang dilakukan Damayanti & Rumana (2017) di Rumah Sakit Patria IKKT hanya disebutkan kepuasan 78,05% tanpa disertai presentase ketidakpuasan. Setelah itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Septiyaningtyas (2018) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta hanya

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

disebutkan presentase kepuasan yaitu 57,3% tanpa disertai presentase ketidak puasan. Terakhir pada penelitian Hanggraningrum & Rudijanto (2017) di Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri disebutkan bahwa rata rata untuk semua indikator termasuk indikator *assurance* yaitu 72,4% puas.

4. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Empathy*.

Menurut A. A. Gde Muninjaya (2014) indikator *empathy* yaitu kreteria yang terkait dengan jasa kepedulian dan perhatian khusus staf kepada setiap pengguna jasa, memahami kebutuhan mereka dan memberikan kemudahan untuk dihubungi kembali setiap saat jika para pengguna ingin memperoleh bantuannya. Dari 5 jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* tergambar presentase kepuasan pasien,pada penelitian yang dilakukan oleh Wagiran & Apriliyanti, (2019) di Rumah Sakit Sintang pada indikator *empathy* memiliki presentase 55% puas dan 45% tidak puas . Pada penelitian yang dilakukan oleh Ningsih & Rudiansyah (2019) di RSUD Rubini Mempawah pada indikator *empathy* memiliki presentase 10% sangat puas, 19% puas , 31% dinyatakan cukup puas dan 40% kurang puas, atau dapat dikelompokan menjadi 60% puas dan 40% kurang puas. Kemudian Pada penelitian yang dilakukan Damayanti & Rumana (2017) di Rumah Sakit Patria IKKT hanya disebutkan kepuasan 78,62% tanpa disertai presentase ketidakpuasan. Setelah itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Septiyaningtyas (2018) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta hanya disebutkan presentase kepuasan yaitu 74,5% tanpa disertai presentase ketidak puasan. Terakhir pada penelitian Hanggraningrum & Rudijanto (2017) di Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri disebutkan bahwa rata rata untuk semua indikator termasuk indikator *empathy* yaitu 72,4% puas.

5. Kepuasan pasien pendaftaran di rawat jalan rumah sakit berdasarkan indikator *Tangible*.

Menurut A. A. Gde Muninjaya (2014) indikator *tangible* yaitu mutu jasa pelayanan kesehatan yang dapat dirasakan secara langsung oleh para

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

penggunanya dengan menyediakan fasilitas fisik dan perlengkapan yang memadai. Dari 5 jurnal yang digunakan untuk *Literature Review* tergambar presentase kepuasan pasien,pada penelitian yang dilakukan oleh Wagiran & Apriliyanti, (2019) di Rumah Sakit Sintang pada indikator *tangible* memiliki presentase 56% puas dan 44% tidak puas . Pada penelitian yang dilakukan oleh Ningsih & Rudiansyah (2019) di RSUD Rubini Mempawah pada indikator *tangible* memiliki presentase 11% sangat puas, 19% puas , 20% dinyatakan cukup puas dan 50% kurang puas, atau dapat dikelompokan menjadi 50% puas dan 50% kurang puas. Kemudian Pada penelitian yang dilakukan Damayanti & Rumana (2017) di Rumah Sakit Patria IKKT hanya disebutkan kepuasan 74,11% tanpa disertai presentase ketidakpuasan. Setelah itu, pada penelitian yang dilakukan oleh Septiyaningtyas (2018) di Rumah Sakit Condong Catur Yogyakarta hanya disebutkan presentase kepuasan yaitu 73,3% tanpa disertai presentase ketidak puasan. Terakhir pada penelitian Hanggraningrum & Rudijanto (2017) di Rumah Sakit Umum Dr.Soegiri disebutkan bahwa rata rata untuk semua indikator termasuk indikator *tangible* yaitu 72,4% puas

Perpustakaan Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta