BAB IV HASIL DAN ANALISIS

A. Hasil

1. Kepuasan Pasien Berdasarka Indikator *Tangible*

Tabel 4.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Tangible

Penulis	Desain,	Sampel,	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
dan Tahun	Variabel, Analisis	Instrumen		À
Terbit	Alialisis			10/1
Aprilliy anti dan Wagiran (2019)	Desain: Kuantitatif Variabel: variabel yang	Sampel: 89 responden rawat jalan	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan terhadap tempat	Menurut hasil analisis untuk indikator tangible menyatakan bahwa sebanyak 56%
	diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisis: Faktual, objektif	Instrumen: Kuisioner	pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan.	menyatakan puas dan 44% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan dari indikator tangible dalam kategori puas.
Arifah Purwa Ningsih dan Rudians yah (2020)	Desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti dimensi mutu pelayanan Analisa: cross sectional atau potong	Sampel: Seluruh pasien rawat jalan Instrumen : Angket, triangulasi, kuisioner	Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).	Menurut hasil analisis pada indikator tangible menyatakan bahwa terdapat 11% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 50% kurang puas, 0% sangat tidak puas. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan pasien dari indikator tangible dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	Desain: kuantitatif. Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan	Sampel: 133 responden Instrumen: Proposional Random Sampling	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdisi dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di	Dari hasil kuisioner variabel tangibles (X2), sebesar 43% responden memberikan jawaban setuju serta 55,2% memberikan jawaban sangat setuju. Oleh karena itu bisa

	Analisis: regresi linear		RSIA Karunia Indah Mendika di Kabupaten Muara Enim	dipersepsikan jika responden merasa sangat puas dengan penampilin fisik RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim yang bersih dan nyaman, tersedianya lahan parkir dan toilet yang memadai, kelengkapan alat-alat medis dan penampilan dari staf medis yang rapi dan bersih.
Irianto, Sri Hartati, Soenar mi (2020)	Desain: studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisis: analisis interaktif	Sampel: informan Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1 orang. Instrumen: wawancara, observasi, dokumentas i	Tujuan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.	Kebersihan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu dinilai cukup baik karena pasien merasa puas saat pelayanan berlangsung meskipun pada saat menunggu antrian.
Rula Al- Damen (2017)	Desain: Kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti dengan model SERVQUAL 5 dimensi mutu pelayanan Analisis: Skala likert	Sampel: 448 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak Instrumen: Kuisioner	Tujuan dari penelitian ini mengukur dampak kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan terhadap kepuasan pasien di sebagian besar rumah sakit di Yordania dengan model SERVQUAL 5 dimensi mutu pelayanan.	tangible di Rumah Sakit Al-Bashir dari pengukuran kepuasannya dijelaskan bahwa responden

2. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Responsiveness

Table 4.2 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Responsiveness

Penulis dan Tahun Terbit	Desain, Variabel, Analisis	Sampel, Instrumen	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
Aprilliy anti dan Wagiran (2019)	Desain: Kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisis: Faktual, objektif	Sampel: 89 responden rawat jalan Instrumen: Kuisioner	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan terhadap tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan.	Menurut hasil analisis untuk indikator responsiveness menyatakan bahwa sebanyak 64% menyatakan puas dan 36% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan dari indikator responsiveness dalam kategori puas.
Arifah Purwa Ningsih dan Rudians yah (2020)	Desain : deskriptif dengan pendekatan kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisa : cross sectional atau potong lintang	Sampel: Seluruh pasien rawat jalan Instrumen: Angket, triangulasi, kuisioner	Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu Pelayanan di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).	Menurut hasil analisis pada indikator responsiveness menyatakan bahwa terdapat 11% sangat puas, 15% puas, 25% cukup puas, 49% kurang puas, 0% sangat tidak puas. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan pasien dari indikator responsiveness dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	Desain: kuantitatif. Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisis: regresi linear	Sampel: 133 responden Instrumen: Proposional Random Sampling	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdisi dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Karunia Indah Mendika di Kabupaten Muara Enim	Dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada responden terdapat 47,6% setuju dan 50,4% sangat setuju terhadap indikator responsiveness. Hal tersebut dapat menggambarkan bahwa persepsi responden terhadap daya tanggap dalam menyelesaikan keluhan, kecekatan perawat dalam membantu pasien dan

				perhatian dokter dalam
				melayani konsultan
				pasien membuat
				responden sangat puas.
Irianto,	Desain:	Sampel:	Tujuan penelitian	Dari segi kecepatan dan
Sri	studi kasus	informan	untuk menganalisa	ketanggapan pelayanan
Hartati,	deskriptif,	Pasien yang	mutu	para pegawai untuk
Soenar	pendekatan	berobat di	pelayanan yang terdiri	membantu pasien sudah
mi	kualitatif	poli rawat	dari <i>tangible</i> ,	baik, pasien yang
(2020)	Variabel:	jalan 3	reliability,	datang lansgung
` ,	variabel	Orang,	responsiveness,	ditangani, petugas
	yang diteliti	Keluarga	assurance, empathy	informasi juga dapat
	5 dimensi	pasien 3	dan kepuasan pasien	merespon cepat saat ada
	mutu	Orang,	rawat jalan di RS PKU	pertanyaan dan dapat
	pelayanan	Manager dan	Muhammadiyah Cepu.	menjelaskan, ketika
	Analisis:	Direksi 1	λ	pasien tidak tahu
	analisis	orang.	20	informasi tentang
	interaktif	Instrumen:	V V.O.	jadwal dokter petugas
		wawancara,		sudah memberikan
		observasi,	\mathcal{S}_{0}	informasi dengan baik,
		dokumentasi	, VO.	namun ada beberapa
		XO.	isy Vo.	petugas yang
		500	W 10	perilakunya masih
				kurang sopan tetapi
		"O" YE)' \(\(\O\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\\	secara keseluruhan
	0	111 70		sudah baik.
Rula Al-	Desain:	Sampel:	Tujuan dari penelitian	Pada indikator
Damen	Kuantitatif	448 pasien		responsiveness di
(2017)	Variabel :	rawat jalan	kualitas pelayanan	Rumah Sakit Al-Bashir
	variabel	yang dipilih	kesehatan yang	dari pengukuran
	yang diteliti	secara acak	dirasakan terhadap	kepuasannya dijelaskan
	dengan	Instrumen:	kepuasan pasien di	bahwa responden
	model	Kuisioner	sebagian besar rumah	menganggap praktik
•	SERVQUA		sakit di Yordania	daya tanggap pada
10	L 5 dimensi		dengan model	kategori sedang karena
111	mutu		SERVQUAL 5	terdapat rata-rata 3,59
	pelayanan		dimensi mutu	dan standar deviasi
	Analisis:		pelayanan.	1,11. Hal tersebut
	Skala <i>likert</i>			secara keseluruhan yang
				diperoleh dari semua
				sampel yaitu berada
				diatas rata-rata.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Assurance

Tabel 4.3 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Assurance

Penulis dan Tahun Terbit	Desain, Variabel, Analisis	Sampel, Instrumen	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
Arifah Purwa Ningsih dan Rudians yah (2020)	Desain: Kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisis: Faktual, objektif Desain deskriptif dengan pendekatan kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisa: cross sectional atau potong	Sampel: 89 responden rawat jalan Instrumen: Kuisioner Sampel: Seluruh pasien rawat jalan Instrumen: Angket, triangulasi, kuisioner	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan terhadap tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan. Tujuan Penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).	Menurut hasil analisis untuk indikator assurance menyatakan bahwa sebanyak 60% menyatakan puas dan 40% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan dari indikator assurance dalam kategori puas. Menurut hasil analisis pada indikator assurance menyatakan bahwa terdapat 6% sangat puas, 25% puas, 31% cukup puas, 38% kurang puas, 0% sangat tidak puas. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan pasien dari indikator assurance dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	Desain: kuantitatif. Variabel: variabel yang diteliti dimensi mutu pelayanan Analisis: regresi linear	Sampel: 133 responden Instrumen: Proposional Random Sampling	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdisi dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Karunia Indah Mendika di Kabupaten Muara Enim	Dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada responden terdapat 48,1% setuju dan 50,3% sangat setuju terhadap indikator assurance. Hal tersebut dapat menggambarkan bahwa dalam kompetensi tenaga medis pada pelayanan pasien, kredibilitas jaminan keamanan terhadap penegakan diagnosis penyakit, kesopanan dan keramahan dokter

				serta perawat dan juga
				aspek jaminan
				responden responden
				sangat puas.
Irianto,	Desain:	Sampel:	Tujuan penelitian	Di RS PKU
Sri	studi kasus	informan	untuk menganalisa	Muhammadiyah Cepu
Hartati,	deskriptif,	Pasien yang	mutu	pada pelayanan
Soenar	pendekatan	berobat di	pelayanan yang terdiri	kesehatan tersebut
mi	kualitatif	poli rawat	dari <i>tangible</i> ,	untuk keamanan dan
(2020)	Variabel:	jalan 3	reliability,	kenyamanan sudah baik
	variabel	Orang,	responsiveness,	tetapi masih perlu
	yang diteliti	Keluarga	assurance, empathy	perhatian lagi terutama
	5 dimensi	pasien 3	dan kepuasan pasien	pada hari-hari tertentu
	mutu	Orang,	rawat jalan di RS PKU	yang memiliki antrian
	pelayanan	Manager dan	Muhammadiyah Cepu.	panjang.
	Analisis:	Direksi 1	7	
	analisis	orang.	00.	
	interaktif	Instrumen:	-U .Vo.	
		wawancara,	3, M,	
		observasi,	(y)	
		dokumentasi	3	
Rula Al-	Desain:	Sampel:	Tujuan dari penelitian	Pada indikator
Damen	Kuantitatif	448 pasien	ini mengukur dampak	assurance di Rumah
(2017)	Variabel:	rawat jalan	kualitas pelayanan	Sakit Al-Bashir dari
	variabel	yang dipilih		pengukuran
	yang diteliti	secara acak	dirasakan terhadap	kepuasannya dijelaskan
	dengan	Instrumen:	kepuasan pasien di	bahwa responden
	model	Kuisioner	sebagian besar rumah	menganggap praktik
	SERVQUA	5 .10	sakit di Yordania	assurance kategori
	L 5 dimensi	3 4	dengan model	tinggi karena terdapat
	mutu		SERVQUAL 5	rata-rata 3,71 dan
	pelayanan		dimensi mutu	standar deviasi 0,93.
	Analisis:		pelayanan.	Hal tersebut secara
•	Skala <i>likert</i>			keseluruhan yang
10	//			diperoleh dari semua
()'				sampel yaitu berada diatas rata-rata
				uiatas fata-fata

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Reliability

Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Reliability

Penulis	Desain,	Sampel,	Tujuan Pe	enelitian	Ringkasan Hasil
dan Tahun	Variabel, Analisis	Instrumen			
Terbit	1 = 1 = 1				
Aprilliy	Desain:	Sampel:	Tujuan pen	elitian ini	Menurut hasil analisis
anti dan	Kuantitatif	89 responden	yaitu n	nengetahui	untuk indikator
Wagiran	Variabel:	rawat jalan	tingkat	kepuasan	reliability menyatakan
(2019)	variabel	Instrumen:	terhadap	tempat	bahwa sebanyak 62%

	yang diteliti	Kuisioner	pendaftaran	menyatakan puas dan
	5 dimensi		pasien rawat jalan	38% menyatakan tidak
	mutu		berdasarkan 5 dimensi	puas. Hal ini
	pelayanan		kualitas pelayanan.	menunjukan bahwa
	Analisis :		1 2	kepuasan dari indikator
	Factual,			reliability dalam
	objektif			kategori puas.
Arifah	Desain :	Sampal :	Tujuan	Menurut hasil analisis
		Sampel : Seluruh	•	
Purwa	deskriptif			pada indikator
Ningsih	dengan	pasien rawat	untuk mengetahui	reliability menyatakan
dan	pendekatan	jalan	tingkat kepuasan	bahwa terdapat 10%
Rudians	kuantitatif	Instrumen:	pasien terhadap mutu	sangat puas, 19% puas,
yah	Variabel:	Angket,	pelayanan di bagian	20% cukup puas, 51%
(2020)	variabel	triangulasi,	Tempat Pendaftaran	kurang puas, 0% sangat
	yang diteliti	kuisioner	Pasien Rawat Jalan	tidak puas. Hal ini
	5 dimensi		(TPPRJ).	menunjukan bahwa
	mutu		20	kepuasan pasien dari
	pelayanan		v v.o.	indikator <i>reliability</i>
	Analisa :			dalam kategori kurang
	cross	4	0,0,0,0	puas.
	sectional	V	C, C,	p das.
	atau potong	'W'		
	lintang	Clo		
Achmad	Desain:	Sampel: 133	Tujuan dari penelitian	Dari hasil kuisioner
Aswin	kuantitatif.	responden	ini yaitu terdapat	yang disebarkan kepada
dan	Variabel:	Instrumen:	analisis dari pengaruh	responden terdapat
Dina	variabel	Proposional	kualitas pelayanan	50,9% setuju dan 44,9%
Mellita	yang diteliti	Random	sebagai variabel bebas	sangat setuju terhadap
			_	
(2020)		Sampling	yang terdisi dari 5	indikator <i>reliability</i> . Hal
	mutu	10	dimensi mutu	ini RSIA Karunia Indah
	pelayanan		pelayanan terhadap	Medika Muara Enim
	12,		kepuasan pasien di	dapat diandalkan antara
	Analisis :		RSIA Karunia Indah	lain dalam hal prosedur
•	regresi		Mendika di Kabupaten	penerimaan pasien yang
	linear		Muara Enim	cepat, kehadiran dokter
- 11	•			tepat waktu dan
				ketepatan pemenuhan
				jani yang telah dibuat.
Irianto,	Desain:	Sampel:	Tujuan penelitian	Di RS PKU
Sri	studi kasus	informan	untuk menganalisa	Muhammadiyah Cepu
Hartati,	deskriptif,	Pasien yang	mutu	pada pelayanan
Soenar	pendekatan	berobat di	pelayanan yang terdiri	kesehatan tersebut
mi	kualitatif	poli rawat	dari <i>tangible</i> ,	untuk segi keamanan,
(2020)	Variabel:	jalan 3	reliability,	sopan, dan santun para
` ,	variabel	Orang,	responsiveness,	pegawai di Rumah Sakit
	yang diteliti	Keluarga	assurance, empathy	tersebut dalam
	5 dimensi	pasien 3	dan kepuasan pasien	memberikan pelayanan
	mutu	Orang,	rawat jalan di RS PKU	dan menanggapi
	pelayanan	Manager dan	Muhammadiyah Cepu.	permasalahan pasien
	Analisis:	Direksi 1		sudah dilayani dengan
	4 34444443434			Sadan dinguin dengan

analisis interaktif	orang. Instrumen: wawancara, observasi,		baik akan tetapi masih perlu beberapa catatan untuk keramahan dari pihak <i>security</i> dan
	dokumentasi		petugas yang memberikan pelayanan tidak memihak pada pasien yang sudah dikenal saja akan tetapi pemberian yang terbaik harus diberikan kepada semua pasien yang datang.
Desain:	Sampel:	Tujuan dari penelitian	Pada indikator
Kuantitatif	448 pasien	ini mengukur dampak	reliability di Rumah
	v	1 2	Šakit Al-Bashir dari
			pengukuran
			kepuasannya dijelaskan bahwa responden
_			menganggap praktik
	Ruisioner		reliability kategori
L 5 dimensi	×9,		sedang karena terdapat
mutu	Silver	SERVQUAL 5	rata-rata 3,61 dan
pelayanan		dimensi mutu	standar deviasi 1,09.
Analisis:	"O" YE	pelayanan.	Hal tersebut secara
Skala likert	31, VO.	ar	keseluruhan yang
V.	181.00	No.	diperoleh dari semua sampel yaitu berada diatas rata-rata
	Desain: Kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti dengan model SERVQUA L 5 dimensi mutu pelayanan	Desain: Kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti dengan model SERVQUA L 5 dimensi mutu pelayanan Analisis:	Instrumen: wawancara, observasi, dokumentasi Desain: Kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti dengan model SERVQUA L 5 dimensi mutu Analisis: Instrumen: wawancara, observasi, dokumentasi Tujuan dari penelitian ini mengukur dampak kualitas pelayanan kesehatan yang dirasakan terhadap dirasakan terhadap sebagian besar rumah sakit di Yordania dengan model SERVQUAL 5 dimensi mutu pelayanan.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Emphaty*

Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator Emphaty

Penulis	Desain,	Sampel,	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
dan	Variabel,	Instrumen		
Tahun	Analisis			
Terbit				
Aprilliy	Desain:	Sampel:	Tujuan penelitian ini	Menurut hasil analisis
anti dan	Kuantitatif	89 responden	yaitu mengetahui	untuk indikator emphaty
Wagiran	Variabel:	rawat jalan	tingkat kepuasan	menyatakan bahwa
(2019)	variabel	Instrumen:	terhadap tempat	sebanyak 55%
	yang diteliti	Kuisioner	pendaftaran	menyatakan puas dan
	5 dimensi		pasien rawat jalan	45% menyatakan tidak
	mutu		berdasarkan 5 dimensi	puas. Hal ini
	pelayanan		kualitas pelayanan.	menunjukan bahwa
	Analisis :		• •	kepuasan dari indikator
	Faktual,			assurance dalam
	objektif			kategori puas.
Arifah	Desain :	Sampel:	Tujuan	Menurut hasil analisis

Purwa Ningsih dan Rudians yah (2020)	deskriptif dengan pendekatan kuantitatif Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisa: cross sectional atau potong lintang	Seluruh pasien rawat jalan Instrumen: Angket, triangulasi, kuisioner	Penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien terhadap mutu pelayanan di bagian Tempat Pendaftaran Pasien Rawat Jalan (TPPRJ).	pada indikator <i>emphaty</i> menyatakan bahwa terdapat 10% sangat puas, 19% puas, 31% cukup puas, 40% kurang puas, 0% sangat tidak puas. Hal ini menunjukan bahwa kepuasan pasien dari indikator <i>emphaty</i> dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	Desain: kuantitatif. Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisis: regresi linear	Sampel: 133 responden Instrumen: Proposional Random Sampling	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdisi dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Karunia Indah Mendika di Kabupaten Muara Enim	Dari hasil kuisioner yang disebarkan kepada responden terdapat 49,9% setuju dan 48,7% sangat setuju terhadap indikator <i>emphaty</i> . Hal ini RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim dalam memberikan akses kebutuhan informasi dengan jelas serta melayani dengan baik dan Rumah Sakit tersebut memiliki komunikasi dan pengertian terhadap keinginan dari pasien.
	Desain: studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif Variabel: variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan Analisis: analisis interaktif	Sampel: informan Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1 orang. Instrumen: wawancara, observasi, dokumentasi	Tujuan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.	Petugas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah dapat mempunyai perhatian terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan, oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi konsistensinya dalam memberikan pelayanan. Selain itu kepedulian petugas juga masih perlu ditingkatkan lagi

				dalam perhatiannya kepada pasien dan tidak asik sendiri dengan kegiatanya.
Rula Al-	Desain:	Sampel:	Tujuan dari penelitian	Pada indikator <i>emphaty</i>
Damen	Kuantitatif	448 pasien	ini mengukur dampak	di Rumah Sakit Al-
(2017)	Variabel:	rawat jalan	kualitas pelayanan	Bashir dari pengukuran
(2017)	variabel yang diteliti dengan model SERVQUA L 5 dimensi mutu pelayanan	yang dipilih secara acak Instrumen: Kuisioner	kesehatan yang dirasakan terhadap kepuasan pasien di sebagian besar rumah sakit di Yordania dengan model SERVQUAL 5 dimensi mutu	kepuasannya dijelaskan bahwa responden menganggap praktik emphaty kategori sedang karena terdapat rata rata 3,48 dan standar deviasi 1,18. Hal tersebut secara
	Analisis:		pelayanan.	keseluruhan yang
	Skala <i>likert</i>		an mac	diperoleh dari semua sampel yaitu berada diatas rata-rata

		α		diatas rata-	rata	
B. Analisis 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan <i>Fangible</i> Tabel 4.6 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator <i>Tangible</i>						
Indikator	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5	
Tangible	50% puas dan 44% tidak puas	11% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 50% kurang puas, 0% sangat tidak puas	43% setuju/puas dan 55,2% sangat setuju/sang at puas	Dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai sudah baik karena pasien merasa puas	Secara keseluruh an semua item yaitu pada peralatan medis rumah sakit modern dan fasilitas tunggu petugas dan pasien dalam keadaan baik yang diperoleh dari	

sampel berada di atas ratarata

Menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011), Tangible (bukti fisik) dapat berupa ketersediaan sarana dan prasarana termasuk alat yang siap pakai serta penampilan karyawan/staf yang menyenangkan. Dari 5 jurnal yang digunakan pada literature review masing-masing jurnal sudah menjelaskan aspek kepuasan pasien dengan indikator tangible seperti pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019) di Rumah Sakit TK IV 12 07 02 Sintang berdasarkan pembahasannya dapat disimpulkan bahwa pada dimensi tangible terdapat 56% menyatakan puas dan 44% menyatakan tidak puas, dimensi tangible tersebut sangat penting menambahkan fasilitas tambahan yang menarik seperti TV dan koran/majalah, hal ini sangat berpengaruh pada kepuasan pasien secara fisik di Rumah Sakit tersebut. Pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) di bagian tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Rubini Mempawah tidak menjelaskan terkait aspek tetapi hanya menjelaskan berapa presentase kepuasan pasien pada indikator tangible tersebut. Pada jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim berdasarkan hasil dari kuisioner pada indikator tangible didapatkan bahwa 43% responden memberikan jawaban setuju dan 55,2% memberikan jawaban sangat setuju, hal tersebut dapat dipersepsikan bahwa responden di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Mendika Muara Enim sangat puas dengan penampilan fisik Rumah Sakit tersebut yang nyaman dan bersih, serta tersedianya lahan parkir dan toilet yang memadai, kelengkapan alat-alat medis dan penampilan dari staf medis yang rapi dan bersih. Pada jurnal 4 Irianto et al. (2020) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu menjelaskan bahwa dari hasil penelitian pada jurnal tersbut dari tangible (bukti

fisik) dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai di Rumah Sakit tersebut sudah baik karena pasien merasa puas saat pelayanan berlangsung meskipun saat menunggu antrian, selain kebersihan hal yang akan menunjang pelayanan adalah kerapian pemberi pelayanan, bukti fisik yang lebih sering diperhatikan dan pertama kali mendapat penilaian dari pengunjung/pasien adalah penampilan dari petugas dalam menjalankan tugas kesehariannya mencerminkan kedisiplinan serta kualitas yang dimiliki. Pada jurnal 5 Al-Damen (2017) di Rumah Sakit Al-Bahsir dari hasil pengukuran dijelaskan bahwa responden menganggap praktik berwujud sebagai kategori sedang dengan ratarata 3,60 dan standar deviasi 1,23, secara keseluruhan berarti semua item *tangible* yaitu peralatan medis rumah sakit modern dan fasilitas tunggu petugas dan pasien dalam keadaan baik yang diperoleh dari sampel berada di atas rata-rata.

2. Kepuasan pasien berdasarkan Responsivines

Tabel 4.7 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator Responsiveness

Indikat	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
or		7 -0/1			
Respons	64% puas	11% sangat	43%	Dalam	Secara
iveness	dan 36%	puas, 15%	setuju/pua	pelayanan	keseluruhan
	tidak puas	puas, 25%	s, 55,2%	kesehatan	dari segi
	(2)	cukup puas,	sangat	petugas	ketanggapan
aive		49% kurang	setuju/pua	memberika	petugas
· W		puas, 0%	S	n pelayanan	dalam
10,		sangat tidak		yang baik	melayani
())		puas		sehingga	pasien sudah
				pasien	baik
				merasa	sehingga
				puas	pasien
					merasa puas

Menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011), daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu keinginan para karyawan/staf membantu semua pelanggan serta berkeinginan dan melaksanakan pemberian pelayanan dengan tanggap. Dari 5 jurnal yang digunakan pada *literature review* masing-masing jurnal sudah

menjelaskan aspek kepuasan pasien dengan indikator responsiveness seperti pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019), di Rumah Sakit TK IV 12 07 02 Sintang berdasarkan pembahasannya dapat disimpulkan bahwa pada dimensi responsiveness terdapat 64% menyatakan puas dan 36% tidak puas, hal ini sangat penting apabila keluhan pasien tidak segera ditanggapi maka rasa tidak puas terhadap pemberi pelayanan akan menjadi permanen dan tidak dapat diubah lagi, dan apabila keluhan dapat ditanggapi dengan cepat maka akan ada kemungkinan pasien menjadi puas. Pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) di bagian tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Rubini Mempawah tidak menjelaskan terkait aspek pada dimensi responsiveness tersebut tetapi hanya menjelaskan presentase dari kepuasan pasien. Pada jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim berdasarkan hasil dari kuisioner terdapat 47,6% responden menyatakan setuju dan 50,4% menjawab sangat setuju, hal tersebut sangat berpengaruh pada dimensi responsiveness karena dapat menggambarkan bahwa persepsi responden/pasien terhadap daya tanggap Rumah Sakit dalam menyelesaikan keluhan, kecekatan perawat dalam membantu pasien dan perhatian dokter dalam melayani konsultasi pasien membuat responden/paien sangat puas. Pada jurnal 4 Irianto et al. (2020) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu menjelaskan bahwa pada segi kecepatan dan ketanggapan pelayanan para pegawai dengan kejelasan pemberian informasi dan keinginan pegawai unuk membantu pasien sudah baik, pasien yang datang langsung ditangani, petugas informasi juga merespon cepat saat ada pertanyaan dan dapat menjelaskan ketika pasien tidak tahu informasi tentang jadwal dokter, meskipun ada beberapa petugas yang perilakunya masih kurang sopan tetapi secara keseluruhan sudah baik. Pada jurnal 5 Al-Damen (2017) di Rumah Sakit Al-Bahsir dari hasil pengukuran dijelaskan bahwa responden menganggap praktik responsiveness sebagai kategori

sedang dengan rata-rata 3,59 dan standar deviasi 1,11, secara keseluruhan hal ini ketanggapan yang diperoleh dari sampel berada di atas rata-rata dengan item dokter/staf secara efisien menanggapi permintaan pasien dan di rumah sakit ada tanggapan yang baik, hal ini juga berhubungan dengan kekurangan staf dan beban kerja yang berat.

3. Kepuasan Pasien Berdasarkan Assurance

Tabel 4.8 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator Assurance

Indikator	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
Assuranc	60% puas	6% sangat	48.1%	Dari segi	secara
\boldsymbol{e}	dan 40%	puas, 25%	setuju/pua	keamanan	keseluruh
	tidak puas	puas, 31%	s, 50,3%	dan	an dari
		cukup puas,	sangat	kenyamanan	segi
		38% kurang	setuju/san	dalam	kesopana
		puas, 0%	gat puas	pelayanan	n dan
		sangat tidak		petugas	keramaha
		puas	VO.	sudah baik	n petugas
		*0,		tetapi masih	dalam
		Sal		perlu	melayani
	_1	12 10	170	perhatian	pasien
	(0)	70, '		lagi terutama	sudah
	-017	70, 2		pada saat	baik
	00			antrian	sehingga
	7	O. M.		panjang	pasien
	ر م	, (00),			merasa
	2	10,			puas

Menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011), jaminan (*Assurance*) artinya karyawan/staf memiliki kompetensi, kesopanan, dan dapat dipercaya bebas dari bahaya serta bebas dari risiko dan keragu-raguan. Dari 5 jurnal yang digunakan pada *literature review* dapat dijelaskan masing-masing aspek kepuasan indikator *assurance*, pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019) di Rumah Sakit TK IV 12 07 02 Sintang berdasarkan pembahasannya dari 89 responden menyatakan bahwa 60% puas dan 40% tidak puas, hal tersebut dapat disimpulkan bahwa pada dimensi jaminan tersebut perilaku petugas yang mampu membutuhkan kepercayaan Rumah Sakit bisa menciptakan rasa aman bagi pasien, kepuasan pasien pada dimensi *assurance* akan terjamin jika keamanan di Rumah Sakit

terjaga. Pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) di bagian tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Rubini Mempawah dalam jurnal tersebut dari indikator assurance tidak menjelaskan aspek tetapi hanya menjelaskan presentase terkait kepuasan pasien. Pada jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) di Rumah Sakit Ibuk dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim dalam indikator assurance pada jurnal tersebut menjelaskan dari hasil kuisioner responden/pasien menyatakan bahwa dalam kompetensi tenaga medis pada pelayanan pasien kredibilitas jaminan keamanan terhadap penegakan diagnosis penyakit, kesopanan dan keramahan dokter serta perawat dan juga aspek jaminan responden menunjukan 48,1% setuju dan 50,3% sangat setuju. Pada jurnal 4 Irianto et al. (2020) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu pada pelayanan kesehatan di rumah sakit tersebut untuk keamanan dan kenyamanan sudah baik tetapi masih perlu perhatian lagi terutama pada hari-hari tertentu yang memiliki antrian panjang. Pada jurnal 5 Al-Damen (2017) di Rumah Sakit Al-Bahsir dari hasil pengukuran dijelaskan bahwa responden menganggap praktik assurance sebagai kategori tinggi dengan rata-rata 3,71 dan standar deviasi 0,93, secara keseluruhan pada indikator assurance yang diperoleh dari sampel berada di atas rata-rata dengan item pasien rumah sakit merasa aman dalam menggunakan layanannya dan di rumah sakit petugas yang sopan dan ramah kepada pasien.

4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Reliability*

Tabel 4.9 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator Reliability

Indikator	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
Reliability	62% puas	10%	50,9%	Pada segi	Dari
	dan 38%	sangat	setuju/pua	kehandalan	penyampa
	tidak puas	puas, 19%	s, 44,9%	dari petugas	ian
		puas, 20%	sangat	kepada pasien	dokumen
		cukup	setuju/san	dalam	dan
		puas, 51%	gat puas	melayani	pelayanan
		kurang		sudah baik	kesehatan
		puas, 0%		tetapi masih	kepada
		sangat		perlu	pasien
		tidak puas		ditingkatkan	tanpa ada
				lagi pada	kesalahan
				keramahan	sehingga
		1	\ \	petugas agar	pasien
			· · · · · · · · · · · · · · · · · · ·	tidak	merasa
		00		membedakan	puas
		No.	VO.	pasien yang	
		' %' '		sudah dikenal	
	C		'	atau belum	
		1 (0)		dikenal	

Menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011), reliability (reliabilitas) adalah kemampuan memberikan pelayanan dengan segera, tepat (akurat), dan memuaskan. Dari 5 jurnal yang akan digunakan pada literature review sudah menjelaskan terkait aspek dari indikator reliability. Pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019), di Rumah Sakit TK IV 12 07 02 Sintang dalam pembahasannya menjelaskan bahwa terdapat 62% responden menyataka puas dan 38% menyatakan tidak puas, hal tersebut terdapat pada kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada responden/pasien secara handal dan terampil. Pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) di bagian tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Rubini Mempawah dari hasil pembahasannya tidak menjelaskan terkait aspek pada indikator tersebut tetapi hanya menjelaskan hasil presentase kepuasan dari responden/pasien di RSUD Rubini Mempawah. Pada jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) di

Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim dalam jurnal tersebut terdapat hasil dari kuisioner yang diberikan kepada responden/pasien sebesar 50,9% responden memberikan jawaban setuju/puas dan 44,9% menjawab sangat setuju/sangat puas, hal ini RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim dapat diandalkan antara lain dalam hal prosedur penerimaan pasien yang cepat, kehadiran dokter tepat waktu dan ketepatan pemenuhan yang telah dibuat. Pada jurnal 4 Irianto et al. (2020) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu pada indikator Reliability (keandalan) dari segi keramahan, sopan, dan santun para pegawai Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu dalam memberikan layanan dan menanggapi permasalahan pasien sudah dilayani dengan baik akan tetapi masih perlu beberapa catatan untuk keramahan dari pihak security dan petugas yang memberikan pelayanan tidak memihak pada pasien yang sudah dikenal saja akan tetapi pemberian pelayan yang terbaik harus diberikan kepada semua pasien yang datang. Pada jurnal 5 Al-Damen (2017) di Rumah Sakit Al-Bahsir dari hasil pengukuran menjelaskan bahwa responden menganggap praktik reliabilitas sebagai kategori sedang dengan ratarata 3,61 dan standar deviasi 1,09, secara keseluruhan semua reliabilitas item yang diperoleh dari sampel berada di atas rata-rata dengan item Rumah Sakit menyampaikan dokumen dan pelayanan tanpa kesalahan dan Rumah Sakit memberikan pelayanan dalam waktu.

5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Emphaty*

Tabel 4.10 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator Emphaty

Indikator	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
Emphaty	55% puas	10%	49,9%	masih	Secara
	dan 45%	sangat	setuju/puas	terdapat	keseluruhan
	tidak puas	puas, 19%	, 48,7%	beberapa	responden
		puas, 31%	sangat	yang perlu	menganggap
		cukup	setuju/ssan	ditingkatka	bahwa
		puas, 40%	gat puas	n lagi yaitu	petugas
		kurang		pada	sudah
		puas, 0%		kepedulian	mengutamak
		sangat		kepada	an
		tidak puas		pasien dan	kepentingan
				konsitensin	interitas
				ya dalam	pasien dan
		1	\ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \ \	memberika	beroperasi
			, , , , (I),	n pelayanan	pada waktu
		O.O.		kepada	yang sesuai
		No.	VO,	pasien	sehingga
		10 N	*		pasien
-			<u>'</u>		merasa puas

Menurut Parasuraman, dkk (1998) dalam buku Bustami MS (2011), emphaty (empati) dalam hal ini kasyawan/staf mampu menempatkan dirinya pada pelanggan, dapat berupa kemudahan dalam menjalin hubungan dan komunikasi termasuk perhatian-perhatian terhadap para pelanggannya, serta dapat memahami kebutuhan dari pelanggan. Dari 5 jurnal yang digunakan untuk literatur review masing-masing jurnal sudah menjelaskan terkait kepuasan pasien pada indikator empahty. Pada jurnal 1 Wagiran & Apriliyanti (2019), di Rumah Sakit TK IV 12 07 02 Sintang dari hasil pembahasan dari jurnal tersebut terdapat aspek pada perhatian petugas kepada pasien menyatakan bahwa 55% responden puas dan 45% responden tidak puas. Pada jurnal 2 Rudiansyah (2020) di bagian tempat pendaftaran rawat jalan RSUD Rubini Mempawah hasil pembahasan dari jurnal tersebut tidak menjelaskan aspek pada indikator *emphaty* tetapi hanya menjelaskan presentase kepuasan pasien. Pada jurnal 3 Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020) di Rumah Sakit Ibu dan Anak Karunia Indah

Medika Muara Enim dari hasil pembahasannya terdapat 49,9% responden menyatakan setuju dan 48,7% responden menyatakan sangat setuju, hal tersebut menjelaskan bahwa responden merasa jika pihak dari RSIA Karunia Indah Medika Muara Enim memberi akses kebutuhan informasi dengan jelas serta melayanan dengan baik dan di rumah sakit tersebut memiliki komunikasi dan pengertian terhadap keinginan dari pasien. Pada jurnal 4 Irianto et al. (2020) di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu Petugas Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Cepu sudah dapat mempunyai perhatian terhadap pasien dalam memberikan pelayanan kesehatan. Sehingga pasien dapat merasakan kepuasan dari layanan yang diberikan, oleh karena itu perlu ditingkatkan lagi konsistensinya dalam memberikan pelayanan. Kepedulian petugas juga masih perlu ditingkatkan lagi dalam perhatiannya kepada pasien dan tidak asik sendiri dengan kegiatanya. Pada jurnal 5 Al-Damen (2017) di Rumah Sakit Al-Bahsir dari hasil pengukuran menjelaskan bahwa responden menganggap praktik empati sebagai kategori sedang dengan rata-rata 3,48 dan standar deviasi 1,18, secara keseluruhan dari semua item empati diperoleh dari sampel berada di atas rata-rata dengan item Rumah Sakit mengutamakan kepentingan interitas pasien dan rumah sakit beroperasi pada waktu yang sesuai.