

## BAB IV HASIL DAN ANALISIS

### A. Hasil

#### 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Tangible*

**Tabel 4.1 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Tangible***

Penulis dan Tahun Terbit	Desain, Variabel, Analisis	Sampel, Instrumen	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
Aprilliyanti dan Wagiran (2019)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> Faktual, objektif	<b>Sampel :</b> 89 responden rawat jalan <b>Instrumen :</b> Kuisisioner	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan terhadap tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan.	Menurut hasil analisis untuk indikator <i>tangible</i> menyatakan bahwa sebanyak 56% menyatakan puas dan 44% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dari indikator <i>tangible</i> dalam kategori puas.
Arifah Purwa Ningsih dan Rudiansyah (2020)	<b>Desain :</b> deskriptif dengan pendekatan kuantitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisa :</b> <i>cross sectional</i> atau potong lintang	<b>Sampel :</b> Seluruh pasien rawat jalan <b>Instrumen :</b> Angket, triangulasi, kuisisioner	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 <i>tangible</i> menyatakan bahwa terdapat 11% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 50% kurang puas, 0% sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dari indikator <i>tangible</i> dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	<b>Desain:</b> kuantitatif. <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan	<b>Sampel :</b> 133 responden <b>Instrumen:</b> <i>Proposional Random Sampling</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di	Dari hasil kuisisioner variabel <i>tangibles</i> (X2), sebesar 43% responden memberikan jawaban setuju serta 55,2% memberikan jawaban sangat setuju. Oleh karena itu bisa

	<b>Analisis :</b> regresi linear	RSIA Karunia Indah Medika di Kabupaten Muara Enim	dipersepsikan jika responden merasa sangat puas dengan penampilan 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, Soenarmi (2020)	<b>Desain:</b> studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis:</b> analisis interaktif	<b>Sampel:</b> informan Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1 orang. <b>Instrumen:</b> wawancara, observasi, dokumentasi	Tujuan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> 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)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel yang diteliti dengan model SERVQUAL 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> Skala <i>likert</i>	<b>Sampel :</b> 448 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak <b>Instrumen:</b> 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.	Pada indikator <i>tangible</i> di Rumah Sakit Al-Bashir dari pengukuran kepuasannya dijelaskan bahwa responden menganggap praktik berwujud kategori sedang karena terdapat rata-rata 3,60 dan standar deviasi 1,23. Hal tersebut secara keseluruhan yang diperoleh dari semua sampel yaitu berada diatas rata-rata.

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
Aprilliyanti dan Wagiran (2019)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> Faktual, objektif	<b>Sampel :</b> 89 responden rawat jalan <b>Instrumen :</b> Kuisisioner	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan terhadap tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan.	Menurut hasil analisis untuk indikator <i>responsiveness</i> menyatakan bahwa sebanyak 64% menyatakan puas dan 36% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dari indikator <i>responsiveness</i> dalam kategori puas.
Arifah Purwa Ningsih dan Rudiansyah (2020)	<b>Desain :</b> deskriptif dengan pendekatan kuantitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisa :</b> <i>cross sectional</i> atau potong lintang	<b>Sampel :</b> Seluruh pasien rawat jalan <b>Instrumen :</b> Angket, triangulasi, kuisisioner	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 <i>responsiveness</i> menyatakan bahwa terdapat 11% sangat puas, 15% puas, 25% cukup puas, 49% kurang puas, 0% sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dari indikator <i>responsiveness</i> dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	<b>Desain:</b> kuantitatif. <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> regresi linear	<b>Sampel :</b> 133 responden <b>Instrumen:</b> <i>Proposional Random Sampling</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Karunia Indah Mendika di Kabupaten Muara Enim	Dari hasil kuisisioner yang disebarkan kepada responden terdapat 47,6% setuju dan 50,4% sangat setuju terhadap indikator <i>responsiveness</i> . 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, Sri Hartati, Soenarmi (2020)	<b>Desain:</b> studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis:</b> analisis interaktif	<b>Sampel:</b> informan Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1 orang. <b>Instrumen:</b> wawancara, observasi, dokumentasi	Tujuan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.	Dari segi kecepatan dan ketanggapan pelayanan para pegawai untuk membantu pasien sudah baik, pasien yang datang langsung ditangani, petugas informasi juga dapat merespon cepat saat ada pertanyaan dan dapat menjelaskan, ketika pasien tidak tahu informasi tentang jadwal dokter petugas sudah memberikan informasi dengan baik, namun ada beberapa petugas yang perilakunya masih kurang sopan tetapi secara keseluruhan sudah baik.
Rula Al-Damen (2017)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel yang diteliti dengan model SERVQUA L 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> Skala <i>likert</i>	<b>Sampel :</b> 448 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak <b>Instrumen:</b> Kuisisioner	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.	Pada indikator <i>responsiveness</i> di Rumah Sakit Al-Bashir dari pengukuran kepuasannya dijelaskan bahwa responden menganggap praktik daya tanggap pada kategori sedang karena terdapat rata-rata 3,59 dan standar deviasi 1,11. Hal tersebut 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
Aprilliyanti dan Wagiran (2019)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> Faktual, objektif	<b>Sampel :</b> 89 responden rawat jalan <b>Instrumen :</b> Kuisisioner	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan terhadap tempat pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan.	Menurut hasil analisis untuk indikator <i>assurance</i> menyatakan bahwa sebanyak 60% menyatakan puas dan 40% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dari indikator <i>assurance</i> dalam kategori puas.
Arifah Purwa Ningsih dan Rudiansyah (2020)	<b>Desain :</b> deskriptif dengan pendekatan kuantitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisa :</b> <i>cross sectional</i> atau potong lintang	<b>Sampel :</b> Seluruh pasien rawat jalan <b>Instrumen :</b> Angket, triangulasi, kuisisioner	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 <i>assurance</i> menyatakan bahwa terdapat 6% sangat puas, 25% puas, 31% cukup puas, 38% kurang puas, 0% sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dari indikator <i>assurance</i> dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	<b>Desain:</b> kuantitatif. <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> regresi linear	<b>Sampel :</b> 133 responden <b>Instrumen:</b> <i>Propositional Random Sampling</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Karunia Indah Mendika di Kabupaten Muara Enim	Dari hasil kuisisioner yang disebarakan kepada responden terdapat 48,1% setuju dan 50,3% sangat setuju terhadap indikator <i>assurance</i> . 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, Sri Hartati, Soenarmi (2020)	<b>Desain:</b> studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis:</b> analisis interaktif	<b>Sampel:</b> informan Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1 orang. <b>Instrumen:</b> wawancara, observasi, dokumentasi	Tujuan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.	Di RS PKU Muhammadiyah Cepu pada pelayanan kesehatan tersebut untuk keamanan dan kenyamanan sudah baik tetapi masih perlu perhatian lagi terutama pada hari-hari tertentu yang memiliki antrian panjang.
Rula Al-Damen (2017)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel yang diteliti dengan model SERVQUA L 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> Skala <i>likert</i>	<b>Sampel :</b> 448 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak <b>Instrumen:</b> 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.	Pada indikator <i>assurance</i> di Rumah Sakit Al-Bashir dari pengukuran kepuasannya dijelaskan bahwa responden menganggap praktik <i>assurance</i> kategori tinggi karena terdapat rata-rata 3,71 dan standar deviasi 0,93. Hal tersebut secara keseluruhan yang diperoleh dari semua sampel yaitu berada diatas rata-rata

#### 4. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Reliability*

Tabel 4.4 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Reliability*

Penulis dan Tahun Terbit	Desain, Variabel, Analisis	Sampel, Instrumen	Tujuan Penelitian	Ringkasan Hasil
Aprilliyanti dan Wagiran (2019)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel	<b>Sampel :</b> 89 responden rawat jalan <b>Instrumen :</b>	Tujuan penelitian ini yaitu mengetahui tingkat kepuasan terhadap tempat	Menurut hasil analisis untuk indikator <i>reliability</i> menyatakan bahwa sebanyak 62%

	yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan	Kuisisioner	pendaftaran pasien rawat jalan berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan.	menyatakan puas dan 38% menyatakan tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan dari indikator <i>reliability</i> dalam kategori puas.
Arifah Purwa Ningsih dan Rudiansyah (2020)	<b>Desain :</b> deskriptif dengan pendekatan kuantitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisa :</b> <i>cross sectional</i> atau potong lintang	<b>Sampel :</b> Seluruh pasien rawat jalan <b>Instrumen :</b> Angket, triangulasi, kuisisioner	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 <i>reliability</i> menyatakan bahwa terdapat 10% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 51% kurang puas, 0% sangat tidak puas. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pasien dari indikator <i>reliability</i> dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	<b>Desain:</b> kuantitatif. <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> regresi linear	<b>Sampel :</b> 133 responden <b>Instrumen:</b> <i>Propositional Random Sampling</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Karunia Indah Mendika di Kabupaten Muara Enim	Dari hasil kuisisioner yang disebarakan kepada responden terdapat 50,9% setuju dan 44,9% sangat setuju terhadap indikator <i>reliability</i> . 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 jani yang telah dibuat.
Irianto, Sri Hartati, Soenarmi (2020)	<b>Desain:</b> studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis:</b>	<b>Sampel:</b> informan Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1	Tujuan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari <i>tangible, responsiveness, assurance, empathy</i> dan kepuasan pasien rawat jalan di RS PKU Muhammadiyah Cepu.	Di RS PKU Muhammadiyah Cepu pada pelayanan kesehatan tersebut untuk segi keamanan, sopan, dan santun para pegawai di Rumah Sakit tersebut dalam memberikan pelayanan dan menanggapi permasalahan pasien sudah dilayani dengan



	analisis interaktif	orang. <b>Instrumen:</b> wawancara, observasi, dokumentasi	baik akan tetapi masih perlu beberapa catatan untuk keramahan dari pihak <i>security</i> dan petugas yang memberikan pelayanan tidak memihak pada pasien yang sudah dikenal saja akan tetapi pemberian yang terbaik harus diberikan kepada semua pasien yang datang.	
Rula Al-Damen (2017)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel yang diteliti dengan model SERVQUA L 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> Skala <i>likert</i>	<b>Sampel :</b> 448 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak <b>Instrumen:</b> Kuisisioner	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 pelayanan.	Pada indikator <i>reliability</i> di Rumah Sakit Al-Bashir dari pengukuran kepuasannya dijelaskan bahwa responden menganggap praktik <i>reliability</i> kategori sedang karena terdapat rata-rata 3,61 dan standar deviasi 1,09. Hal tersebut secara keseluruhan yang diperoleh dari semua sampel yaitu berada diatas rata-rata

#### 5. Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Emphaty*

**Tabel 4.5 Kepuasan Pasien Berdasarkan Indikator *Emphaty***

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



Purwa Ningsih dan Rudiansyah (2020)	deskriptif dengan pendekatan kuantitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisa :</b> <i>cross sectional</i> atau potong lintang	Seluruh pasien rawat jalan <b>Instrumen :</b> 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 menunjukkan bahwa kepuasan pasien dari indikator <i>emphaty</i> dalam kategori kurang puas.
Achmad Aswin dan Dina Mellita (2020)	<b>Desain:</b> kuantitatif. <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan  <b>Analisis :</b> regresi linear	<b>Sampel :</b> 133 responden <b>Instrumen:</b> <i>Proposional Random Sampling</i>	Tujuan dari penelitian ini yaitu terdapat analisis dari pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel bebas yang terdiri dari 5 dimensi mutu pelayanan terhadap kepuasan pasien di RSIA Karunia Indah Mendika di Kabupaten Muara Enim	Dari hasil kuisioner yang disebarakan 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.
Irianto, Sri Hartati, Soenarmi (2020)	<b>Desain:</b> studi kasus deskriptif, pendekatan kualitatif <b>Variabel:</b> variabel yang diteliti 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis:</b> analisis interaktif	<b>Sampel:</b> informan Pasien yang berobat di poli rawat jalan 3 Orang, Keluarga pasien 3 Orang, Manager dan Direksi 1 orang. <b>Instrumen:</b> wawancara, observasi, dokumentasi	Tujuan penelitian untuk menganalisa mutu pelayanan yang terdiri dari <i>tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> 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 kegiatannya.
Rula Al-Damen (2017)	<b>Desain :</b> Kuantitatif <b>Variabel :</b> variabel yang diteliti dengan model SERVQUA L 5 dimensi mutu pelayanan <b>Analisis :</b> Skala <i>likert</i>	<b>Sampel :</b> 448 pasien rawat jalan yang dipilih secara acak <b>Instrumen:</b> Kuisisioner	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.	Pada indikator <i>emphaty</i> di Rumah Sakit Al-Bashir dari pengukuran kepuasannya dijelaskan bahwa responden menganggap praktik <i>emphaty</i> kategori sedang karena terdapat rata-rata 3,48 dan standar deviasi 1,18. Hal tersebut secara keseluruhan yang diperoleh dari semua sampel yaitu berada diatas rata-rata

## B. Analisis

### 1. Kepuasan Pasien Berdasarkan *Tangible*

Tabel 4.6 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator *Tangible*

Indikator	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
<i>Tangible</i>	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/sangat puas	Dari segi kebersihan dan kerapihan pegawai sudah baik karena pasien merasa puas	Secara keseluruhan 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 rata-  
rata

---

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 tersebut dari *tangible* (bukti

fisik) dari segi kebersihan dan kerapian 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 rata-rata 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 *Responsiveness*

Tabel 4.7 Analisis Kepuasan Pasien Pada Indikator *Responsiveness*

Indikator	Jurnal 1	Jurnal 2	Jurnal 3	Jurnal 4	Jurnal 5
<i>Responsiveness</i>	64% puas dan 36% tidak puas	11% sangat puas, 15% puas, 25% cukup puas, 49% kurang puas, 0% sangat tidak puas	43% setuju/puas, 55,2% sangat setuju/puas	Dalam pelayanan kesehatan petugas memberikan pelayanan yang baik sehingga pasien merasa puas	Secara keseluruhan dari segi ketanggapan petugas dalam melayani pasien sudah baik sehingga 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 Rudiandyah (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/pasien 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 untuk 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
<i>Assurance</i>	60% puas dan 40% tidak puas	6% sangat puas, 25% puas, 31% cukup puas, 38% kurang puas, 0% sangat tidak puas	48.1% setuju/puas, 50,3% sangat setuju/sangat puas	Dari segi keamanan dan kenyamanan dalam pelayanan petugas sudah baik tetapi masih perlu perhatian lagi terutama pada saat antrian panjang	secara keseluruhan dari segi kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pasien sudah baik sehingga pasien merasa 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 Ibu dan Anak Karunia Indah Medika Muara Enim dalam indikator *assurance* pada jurnal tersebut menjelaskan dari hasil kuisisioner 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 menunjukkan 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
<i>Reliability</i>	62% puas dan 38% tidak puas	10% sangat puas, 19% puas, 20% cukup puas, 51% kurang puas, 0% sangat tidak puas	50,9% setuju/puas, 44,9% sangat setuju/sangat puas	Pada segi kehandalan dari petugas kepada pasien dalam melayani sudah baik tetapi masih perlu ditingkatkan lagi pada keramahan petugas agar tidak membedakan pasien yang sudah dikenal atau belum dikenal	Dari penyampaian dokumen dan pelayanan kesehatan kepada pasien tanpa ada kesalahan sehingga pasien merasa puas

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 menyatakan 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 pelayanan 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 rata-rata 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
<i>Emphaty</i>	55% puas dan 45% tidak puas	10% sangat puas, 19% puas, 31% cukup puas, 40% kurang puas, 0% sangat tidak puas	49,9% setuju/puas, 48,7% sangat setuju/ssan gati puas	masih terdapat beberapa yang perlu ditingkatkan lagi yaitu pada kepedulian kepada pasien dan konsitensinya dalam memberikan pelayanan kepada pasien	Secara keseluruhan responden menganggap bahwa petugas sudah mengutamakan kepentingan interitas pasien dan beroperasi pada waktu yang sesuai sehingga pasien 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 *emphaty*. 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 melayani 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 kegiatannya. 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.